

Raadsvoorstel

Opsteller

Grabijn, Feline

Vergadering van**Kenmerk**

Z/24/067275 / D/24/139118

Portefeuillehouder

Victor Molkenboer

Portefeuille

Algemeen bestuurlijke zaken

Onderwerp

Klachtenregeling gemeente Woerden 2024

Samenvatting

Wij stellen uw raad voor om de Klachtenregeling gemeente Woerden 2024 vast te stellen voor zover het haar bevoegdheden betreft. De klachtenregeling die voorligt is volledig herzien en geactualiseerd. De belangrijkste aanpassingen betreffen: tekstuele aanpassingen, toevoeging van artikelen over de behandeling van klachten door de Nationale Ombudsman en een omschrijving van de fases van de klachtenbehandeling.

Gevraagd besluit

De Klachtenregeling gemeente Woerden 2024 vast te stellen, voor zover het de eigen bevoegdheden betreft, conform bijgevoegd raadsbesluit.

Inleiding

Dit voorstel wordt voorgelegd omdat de klachtenregeling van de gemeente Woerden in 2016 is vastgesteld. (Lokale) ontwikkelingen vragen om de vaststelling van een nieuwe klachtenregeling. Tevens wordt ervoor gezorgd dat de regeling weer aansluit op de huidige praktijk. In diverse artikelen zijn tekstuele wijzigingen doorgevoerd en zijn er artikelen toegevoegd aan de regeling.

Participatieproces

n.v.t.

Wat willen we bereiken

Een volledig herziene klachtenregeling die weer aansluit op de huidige tijd.

Wat gaan we daarvoor doen

De nieuwe klachtenregeling vaststellen.

Argumenten

1.1. Door de klachtenregeling te actualiseren sluit deze beter aan op de actualiteit.

De huidige klachtenregeling van de gemeente Woerden (Klachtenregeling gemeente Woerden 2016) is in 2016 vastgesteld waardoor deze inmiddels gedateerd is. De herziene regeling sluit beter aan bij de actualiteit en (lokale) ontwikkelingen.

1.2. De klachtenregeling sluit aan bij de klachtenregeling van de gemeente Oudewater

Door de klachtenregelingen van Woerden en Oudewater te uniformeren neemt de werkdruk af bij de klachtencoördinatoren.

1.3. Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Lid 1 sub h is aangepast. Voorheen was omschreven dat een klacht via brief, e-mail of digitaal meldformulier kon worden ingediend. Op de website van de gemeente Woerden wordt enkel de mogelijkheid gegeven per brief of e-mail een klacht in te dienen. Er is geen mogelijkheid om een klacht via een digitaal meldformulier in te dienen.

1.4 Artikel 4 Registratie en in behandeling nemen van schriftelijke klachten

Dit artikel is aangepast na overleg met DIV, de procedure zoals deze in de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016 beschreven stond sloot niet aan bij de praktijk. Zodra de klachten binnen komen bij DIV stuurt DIV deze door aan Juridische zaken. De klachtencoördinator beoordeelt vervolgens of het ingediende als klacht in de zin van de klachtenregeling gezien moet worden en bepaalt wie de klachtenbehandelaar is.

1.5 Artikel 5 Klachtencoördinator

In lid 1 is de benaming van het team Juridische Zaken aangepast van Juridische en Facilitaire Zaken naar Juridische zaken. De benaming Juridische en Facilitaire Zaken bestaat niet meer.

1.6 Artikel 6 Behandeling door klachtbehandelaar

Lid 8 is aangepast. In de tekst van de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016 stond in dit lid dat het mogelijk was een klacht in te dienen tegen een lid van de raad. Dit is niet mogelijk, er is alleen een mogelijkheid om een klacht tegen de gedraging van de raad in zijn geheel in te dienen.

Lid 11 is toegevoegd. Eerder was niet opgenomen dat er een mogelijkheid bestond een klacht in te dienen tegen een lid van de rekenkamer en deze mogelijkheid dient er wel te zijn.

1.7 Artikel 7 Fases klachtbehandeling

Dit artikel is toegevoegd aan de klachtenregeling om inzichtelijk te maken voor de zowel inwoner als voor de klachtbehandelaar welke fases de klachtbehandeling kent.

1.8 Artikel 8 Informele behandeling klaagschrift

Dit is het voormalige artikel 7 van de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016. Inhoudelijk is aan dit artikel geen wijziging aangebracht.

1.9 Artikel 9 Formele behandeling klaagschrift

Dit is het voormalige artikel 9 van de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016.

In lid 1 is de verwijzing naar artikel 7 aangepast naar artikel 8 vanwege de toevoeging van artikel 7.

Lid 5 is aangepast. De Klachtenregeling gemeente Woerden 2016 verwees naar de servicenormen van de gemeente Woerden. Dit is gewijzigd naar de gedragscode en het integriteitsbeleid van de gemeente Woerden. Het was niet duidelijk genoeg welke servicenormen bedoeld werden.

Lid 7 is toegevoegd. In de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016 was niet opgenomen wat er gebeurd in het geval de behandeling van een klacht meer tijd in beslag neemt dan de termijn genoemd in afdeling 9.1.2 van de Awb. Naar aanleiding van het rekenkameronderzoek over klachtbehandeling is besloten tot toevoeging van dit lid.

1.10 Artikel 10 Behandeling door de Nationale Ombudsman

Dit artikel is toegevoegd aan de klachtenregeling. Dit artikel omschrijft de procedure van de klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman. Het artikel is toegevoegd om inzichtelijk te maken hoe de behandeling door de Nationale Ombudsman gaat.

1.11 Artikel 11 Verslag

Dit artikel is toegevoegd aan de klachtenregeling. Dit artikel schrijft voor dat het klachtverslag jaarlijks dient te worden opgesteld en beschrijft per wanneer dit gedaan moet zijn. Het opstellen van een klachtverslag is een wettelijke verplichting op grond van artikel 9:12a van de Awb.

1.12 Artikel 12 Inwerkingtreding en intrekken oude regeling

Dit artikel is het voormalige artikel 9 van de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016. Vanwege de toevoegingen van de artikelen 7, 10 en 11 is dit artikel opgeschoven naar artikel 12.

Aan lid 2 van het artikel is het woord 'gelijktijdig' toegevoegd om te waarborgen dat de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016 gelijktijdig met de inwerkingtreding van de Klachtenregeling gemeente Woerden 2024 zal worden ingetrokken.

Kanttelingen, risico's en alternatieven

n.v.t.

Financiële gevolgen van het voorgestelde besluit

n.v.t.

Communicatie

De nieuwe klachtenregeling wordt op de voorgeschreven wijze bekendgemaakt in het gemeenteblad op via www.officielebekendmakingen.nl.

In afstemming met communicatie kan een persbericht opgesteld worden. Tevens zal de klachtenregeling opgenomen worden op de website van de gemeente.

Vervolgproces

Na vaststelling door de raad en door de rekenkamer zal de regeling in werking treden.

Bevoegdheid raad

Artikel 147 lid 1 jo 149 van de Gemeentewet

Bijlagen

1. Raadsbesluit D/24/136498
