

Onderwerp: Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2015

Ons kenmerk: 14RV000111

Programma(speerpunt):

Nummer:

Elst, 18 december 2014

AAN DE RAAD

1. Samenvatting

In verband met de komst van de 3 D's per 1 januari 2015 is gekeken of de klachtenverordening voldoet. Gebleken is dat de klachtenverordening een kleine aanpassing behoeft.

2. Waarom naar de raad

De Raad is op grond van artikel 147 Gemeentewet bevoegd verordeningen vast te stellen.

3. Doelstelling en beoogd meetbaar effect

Doel is de klachtenverordening aan te passen met als beoogd effect dat klachten in verband met de 3D's, voor zover gericht tegen personen of bestuursorganen van de gemeente, bij de gemeente kunnen worden ingediend.

4. Argumenten en alternatieven

De aanpassing van de klachtenverordening bevat een drietal relatief kleine wijzigingen.

Ten eerste bleek de klachtenverordening nog niet aangepast aan de gewijzigde topstructuur. In verband hiermee is de vermelding van algemeen manager vervangen door directeur bedrijfsvoering.

Ten tweede bleek de klachtenverordening niet geheel in overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht. De huidige klachtenverordening bepaalt dat een klacht kan worden ingediend tegen een gedraging van een ambtenaar (waaronder mede wordt verstaan een persoon met wie de gemeente een arbeidsovereenkomst heeft gesloten) of een bestuursorgaan van de gemeente. Dit is echter te beperkt, aangezien op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht ook klachten bij de gemeente moeten kunnen worden ingediend tegen gedragingen van personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Denk aan pay-rollers of bijv. de leden van het sociaal kernteam, die onder verantwoordelijkheid van de gemeente werkzaam zijn. Dit is nu aangepast.

De derde wijziging heeft betrekking op de klachtbehandelaar van het college en de raad. Het uitgangspunt in artikel 6, eerste lid van de klachtenverordening is dat klachtafhandeling plaatsvindt door een persoon die niet bij de gedraging betrokken is geweest. De klachtbehandelaar staat hiërarchisch boven de personen waartegen de klacht is ingediend. Dit gold echter niet ten aanzien van de afhandeling van een klacht gericht tegen een gedraging van het college of de raad, waarbij respectievelijk een collegelid of het seniorenconvent de klachtbehandelaar is.

Om meer tegemoet te komen aan de hiërarchische lijn en gelet op het feit dat er hiërarchisch niemand boven het college of de raad staat, is conform de afhandeling van

een bezwaarschrift ervoor gekozen om de raad en het college de klacht zelf af te laten handelen. Ten overvloede: het college en de raad kunnen zich bij de klachtafhandeling natuurlijk altijd door een onafhankelijk te achten persoon of instantie laten adviseren.

De wijzigingen houden sec dus geen verband met de komst van de 3D's, maar hebben wel tot gevolg dat bijv. klachten tegen gedragingen van sociaal kernteamleden in behandeling kunnen worden genomen. Ten overvloede wordt opgemerkt dat klachten tegen gedragingen van zorg hulpverleners c.q. jeugdhulpverleners moeten worden ingediend bij de zorginstellingen c.q. jeugdhulpinstellingen. De klachtenverordening is hierop niet van toepassing.

De verordening treedt met terugwerkende kracht in werking tot en met 1 januari 2015. Hierdoor kunnen klachten tegen gedragingen van leden van de sociale kernteams, die per 1 januari 2015 van start gaan, in behandeling worden genomen.

5. Hoe gaan we dat bereiken en is evaluatie nodig?

Met de aanpassing van de Klachtenverordening, biedt de verordening toegang voor klagers overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht. Uit de jaarverslagen over klachtbehandeling worden eventuele verbeterpunten geformuleerd. Wanneer deze het wenselijk of noodzakelijk maken om de klachtenverordening aan te passen volgt hiertoe een voorstel.

6. Communicatie

N.v.t.

7. Kosten, baten en dekking

N.v.t.

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

Th. Hoex MMO

drs A.S.F. van Asseldonk

8. Relevante stukken

1. Raadbesluit 14rb000184

Portefeuillehouder:

Behandelend teammanager voor technische vragen: R. Heijnen, tel.: (0481) 362 300,
email: info@overbetuwe.nl