



21.067061



RAADSADVIES

Zaakdossier:

raadsadvies

2021/0	
Auteur	: M.H. Hulleman
Afdeling	: Middelen
E-mail	: Marcel.Hulleman@uden.nl
Port.	: H. Hellegers

Effect op de begroting

☐ Ja ☒ Nee

Onderwerp

Harmonisatie Klachtregelingen gemeente Maashorst

Advies

1. de klachtbehandeling bij een vermeende onheuse gedraging te harmoniseren voor de gemeente Maashorst door per 1 januari 2022 aan te sluiten bij de klachtregeling uit de Awb: Algemene wet bestuursrecht met een beoordelingsmogelijkheid bij de Nationale Ombudsman, en,
2. daartoe bijgevoegd besluit te nemen, specifiek aangevuld voor de Raad van Landerd met de intrekking van de Verordening Klachtadviescommissie Landerd 2012 per 31 december 2021.

Inleiding

Met ingang van 1 januari 2022 vormen de gemeenten Landerd en Uden samen de nieuwe gemeente Maashorst. Met het oog daarop worden verordeningen, beleidsregels en werkprocessen van Landerd en Uden geharmoniseerd. Ook op het gebied van klachtafhandeling is harmonisatie van regelgeving noodzakelijk. Dit raadsvoorstel strekt daartoe en volgt uit de 'Raadsplanning 2021–2023 Harmonisatie algemene regels'.

Beoogd effect

Niet-uitlegbare verschillen in de regelgeving van Uden en Landerd op het gebied van klachtafhandeling opheffen bij de start van de gemeente Maashorst

Duurzaamheid

n.v.t.

Argumenten

1.1 Het is haast niet –uitlegbaar dat voor Landerd en Uden verschillende klachtenregelingen bestaan.

De verschillen in de klachtregelingen bij Landerd en Uden over het mogelijke onheuse gedrag van een gemeentefunctionaris, zijn voor de gemeente Maashorst haast niet uit te leggen. Gemeente Landerd

kent, anders dan gemeente Uden, een onafhankelijke klachtadviescommissie die met het vaststellen van de Verordening klachtadviescommissie Landerd 2012 (hierna: de verordening) is ingesteld. Als op dit punt niet geharmoniseerd wordt, blijft de verordening na de fusie nog maximaal twee jaar van kracht voor het grondgebied van de voormalige gemeente Landerd. Dat zou betekenen dat het antwoord op de vraag of een ingekomen klacht aan de Klachtadviescommissie wordt voorgelegd, afhankelijk is van of de gedraging namens gemeente Maashorst op voormalig Landerds grondgebied of voormalig Udens grondgebied heeft plaatsgevonden.

1.2 de Awb-klachtregeling is rechtstreeks gericht op het directe klantcontact voor de beste oplossing

Logisch lijkt het om voor de hele gemeente Maashorst te kiezen voor de focus op de oplossing voor de klant bij een onheuse gedraging van een gemeentefunctionaris. Namelijk als de gemeente Maashorst het niet goed direct met klant heeft opgelost, krijgt ze dat dan toch wel te horen van een externe instantie: de Nationale Ombudsman. En uiteraard bevat de Awb-regeling formele klantwaarborgen.

Vandaar dat de raden van Landerd en Uden worden voorgesteld te besluiten tot het aansluiten bij de wettelijke klachtregeling met een beoordelingsmogelijkheid bij de Nationale Ombudsman voor de gemeente Maashorst. Omdat dit al wettelijk is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht, dient de Raad van Landerd de Verordening Klachtadviescommissie per 1 januari 2022 te beëindigen. Hiervoor volstaat te verwijzen naar de argumenten en kanttekeningen sub 2.1 t/m 2.3 specifiek voor de Raad van Landerd.

Gemeente Uden heeft goede ervaringen met de wettelijke klachtregeling, vanwege het directe contact met de klant om tot de beste oplossing te komen. De jaarlijkse verantwoording in het gemeentelijk jaarverslag aan de raad van Uden volgde nimmer een reden tot wijziging van deze werkwijze. Ook onder gemeente Maashorst wordt overeenkomstig de wettelijke klachtregeling de klachtafhandeling in het gemeentelijk jaarverslag inclusief het jaaroverzicht van de Nationale Ombudsman aan uw Raad jaarlijks verantwoord.

1.3 Daarmee maken de Raden kenbaar dat gemeente Maashorst de wettelijke klachtregeling toepast

De harmonisatie van de verschillende klachtregelingen vindt zijn afronding in een eenduidig besluit.

[Hierna 2.1 t/m 2.3 specifiek voor de Raad van Landerd over de aanvulling in het besluit tot intrekking van de Verordening Klachtadviescommissie Landerd 2012 per 31 december 2021:]

2.1 De Klachtadviescommissie voorziet in de praktijk nauwelijks in een behoefte

Uit de opvolgende jaarverslagen van de Klachtadviescommissie blijkt dat het aantal klachten dat jaarlijks aan de Klachtadviescommissie wordt voorgelegd, zeer beperkt is. De laatste vijf jaar heeft de commissie nooit meer dan één of twee keer per jaar een advies uitgebracht. De behoefte aan een formele behandeling door een klachtadviescommissie lijkt daarmee klein. Dat pleit ervoor om voor de hele gemeente Maashorst te kiezen voor een informele benadering, met focus op een goede oplossing voor de klant, waarbij de Nationale Ombudsman als onafhankelijke stok achter de deur fungeert, als een klacht onverhoopt niet behoorlijk is afgehandeld. Die werkwijze sluit aan bij de huidige informele aanpak van ingekomen klachten in Landerd, in de fase voordat de Klachtadviescommissie wordt ingeschakeld.

2.2 Het klachtrecht van inwoners blijft goed geborgd

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is een wettelijke regeling voor de afhandeling van klachten door bestuursorganen neergelegd. In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan bij iedere klachtbehandeling voldaan moet worden. Als een burger niet tevreden is met hoe de gemeente zijn klacht behandeld heeft, kan deze besluiten de klacht voor te leggen aan een externe organisatie.

De gemeente Landerd – en dat geldt straks ook voor de gemeente Maashorst – is daarvoor aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Door de wettelijke eisen die aan een goede klachtbehandeling worden gesteld en de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman in geval van onvrede over de manier waarop een klacht is afgehandeld, zijn inwoners ook na 1 januari 2021 verzekerd van een gedegen afhandeling van hun klachten.

2.3 Het intrekken van de verordening voorkomt dat klachtenprocedures soms nodeloos worden geformaliseerd

Het doel van de klachtenprocedure is te komen tot een goede, zorgvuldige behandeling van de ingekomen klacht. Een goed gesprek tussen de klager, de informele klachtbehandelaar en eventueel de beklaagde, biedt ruimte voor flexibiliteit en levert vaak de snelste en voor partijen meest bevredigende resultaten op. Op dit moment wordt het merendeel van de ingekomen klachten al op deze manier opgelost. Een officiële hoorzitting bij een Klachtadviescommissie kan ervoor zorgen dat een laagdrempelig proces als de klachtenprocedure, waarbij de insteek is om in een informele sfeer met elkaar in gesprek te blijven, onnodig geformaliseerd wordt.

Kanttekeningen

[Hierna 2.1 en 2.2 specifiek voor de Raad van Landerd over de aanvulling in het besluit tot intrekking van de Verordening Klachtadviescommissie Landerd 2012 per 31 december 2021:]

2.1 Bij inwoners kan de indruk ontstaan dat de nieuwe gemeente Maashorst klachten van inwoners minder serieus neemt

Het afschaffen van de klachtadviescommissie kan inwoners van Landerd het idee geven dat de nieuwe gemeente minder belang hecht aan klachten van haar inwoners. In de aanloop naar de herindeling wordt echter een nieuw instructie voor de afhandeling van ingekomen klachten uitgewerkt. Aan de hand daarvan, als ook gelet op de waarborgen die hierboven onder punt 2.2 beschreven zijn, is inzichtelijk te maken dat die (eventuele) vrees ongegrond is. De focus blijft liggen op een directe, zorgvuldige afhandeling van ingekomen klachten en – waar mogelijk – het bieden van ondersteuning bij het vinden van een oplossing voor het inhoudelijk probleem dat in sommige gevallen achter een klacht schuilgaat.

2.2 Met een externe klachtadviescommissie is de onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar beter gewaarborgd

Voor een goede klachtbehandeling is van belang dat er genoeg afstand bestaat tussen de klachtbehandelaar aan de ene kant en de beklaagde medewerker en/of de beklaagde gedraging aan de andere kant. Hoewel die afstand met de keuze voor een onafhankelijke klachtadviescommissie gewaarborgd is, blijkt uit de praktijk dat die afstand ook in de informele fase, nog zonder tussenkomst van een adviescommissie, voldoende verzekerd kan worden door functionarissen te betrekken die zelf op geen enkele manier bij de beklaagde gedraging betrokken waren. Bovendien is de onafhankelijkheid gewaarborgd, doordat de klacht na behandeling door het bestuursorgaan kan worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

Financiën

Specifiek voor Landerd: De voorzitter van de klachtadviescommissie ontvangt op dit moment per hoorzitting een vergoeding, waarvan de hoogte wordt bepaald aan de hand van de Verordening vergoeding adviescommissies Landerd 2015. Na het intrekken van de verordening, komt deze incidentele kostenpost te vervallen. Voor het overige heeft dit voorstel geen financiële consequenties.

Afstemming gemeente Landerd

De gezamenlijke colleges zijn bij de Harmonisatievoortgang al over dit voorstel geïnformeerd. De inhoud van dit, grotendeels eenduidige, raadsvoorstel is ambtelijk afgestemd met gemeente Landerd.

Participatie

De Awb regelt deze kwestie al; participatie via de regelgevende bevoegdheid van de Raden.

Communicatie

Voor de nieuwe gemeente Maashorst wordt klachtbehandeling conform de wettelijke regeling in de Algemene wet bestuursrecht, aangevuld met een beroepsmogelijkheid bij de Nationale Ombudsman, het uitgangspunt. Specifiek voor Landerd: De onafhankelijke Klachtadviescommissie van de gemeente Landerd wordt gevormd door één persoon. Zij is over het voornemen tot intrekking van de verordening geïnformeerd. Inwoners van de gemeente Landerd worden geïnformeerd door middel van de wettelijk voorgeschreven bekendmaking van het raadsbesluit.

Vervolg

Voor de nieuwe gemeente Maashorst wordt klachtbehandeling conform de wettelijke regeling in de Algemene wet bestuursrecht, aangevuld met een beroepsmogelijkheid bij de Nationale Ombudsman, het uitgangspunt. Specifiek voor Landerd: Na het besluit tot intrekking van de Verordening Klachtadviescommissie 2012 wordt dat besluit op de wettelijk voorgeschreven wijze bekendgemaakt. Daarnaast wordt de einddatum van de verordening in de landelijke voorziening op www.overheid.nl bepaald op 31 december 2021, zodat de verordening na deze datum niet meer zichtbaar is in het overzicht van actuele regelingen van de gemeente Landerd.

Bijlagen

1 Raadsbesluit Aansluiten Awb-klachtregeling en Nationale Ombudsman (concept)

Uden, 27 juli 2021

Burgemeester en wethouders van Uden

de interim secretaris

de burgemeester

R.S.M. Heintjes

drs. H.A.G. Hellegers