



## Raadsvoorstel

---

<b>Onderwerp:</b> Vaststellen Verordening klachtenbehandeling Ridderkerk 2020	<b>College van burgemeester en wethouders</b> 30 juni 2020	<b>Zaaknummer</b> 175623
<b>Portefeuillehouder</b> A. Attema	<b>Commissie Samen leven</b> 2 september 2020	<b>Openbaar</b>
<b>E-mailadres opsteller:</b> r.boiloie@bar-organisatie.nl	<b>Gemeenteraad</b> 17 september 2020	

## Geadviseerd besluit

---

1. De Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2020 vast te stellen.
  2. De Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2005 in te trekken.
-

## Raadsvoorstel

---

### Inleiding

De behandeling en afdoening van klachten wordt bepaald door de regels uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) én het bepaalde in een klachtenregeling of een klachtenverordening.

In de gemeente Ridderkerk is dat de Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2005. In verband met veranderingen in de gemeentelijke organisatie en nieuwe werkwijzen op het gebied van klachtbehandeling (digitalisering en de nadruk op een laagdrempelige en informele klachttoplossing) is de klachtenverordening uit 2005 niet meer actueel. Dit maakt het vaststellen van een nieuwe klachtenverordening noodzakelijk.

### Redenen aanpassing van verordening uit 2005

1. In de huidige klachtenverordening zijn nog klachten over medewerkers opgenomen.
2. In de huidige klachtenverordening zijn geen klachten over een product of dienst(verlening) van de gemeente geregeld.
3. Voor de BAR-organisatie en de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk is een nieuw klachtenproces opgesteld.
4. BAR-organisatie 2020 zorgt voor een gewijzigde organisatiestructuur.
5. In de huidige klachtenverordening is geen verwijzing opgenomen naar de ombudsvoorziening van de gemeente Ridderkerk.

### De aanleiding voor het opstellen van een nieuw klachtenproces

Er is een nieuw uniform klachtenproces opgesteld op basis van de Visie op dienstverlening. De aanleiding hiervoor was dat de huidige klachtenprocedure onvoldoende eenduidigheid geeft in hoe de BAR-organisatie en de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk met een klacht omgaan. Dit zorgt er regelmatig voor dat de inwoners van de gemeenten zich niet altijd goed geholpen voelen. In het kader van een grotere mate van klantgerichtheid moet meer aandacht besteed worden aan de kwaliteit van klachtbehandeling. Bij een goede dienstverlening hoort immers ook een goede afhandeling van klachten.

In het 'Implementatieplan Klachtenproces 2019' zijn het nieuwe proces, de uitgangspunten en een verbeterplan opgenomen. Het doel van het nieuwe klachtenproces is om uit een oogpunt van klantgerichtheid tot een goede en effectieve afhandeling van klachten te komen om zo de tevredenheid van inwoners op dit punt te verhogen. Het nieuwe klachtenproces en de daarbij behorende uitgangs- en verbeterpunten zijn verwerkt in een nieuwe klachtenverordening voor de gemeente Ridderkerk.

### Nieuwe klachtenregeling

De nu voorgestelde klachtenregeling biedt inwoners, bedrijven en instellingen de mogelijkheid een klacht in te dienen wanneer zij van mening zijn niet correct te zijn behandeld door de gemeente. Klachten moeten betrekking hebben op een gedraging van de gemeente ten opzichte van een inwoner, bedrijf of instelling. Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het niet reageren op brieven en telefoontjes of op het onbehoorlijk handelen van de raad, het college, de burgemeester, een wethouder, de gemeentesecretaris, de griffier of een griffiemedewerker tegenover een derde.

De regeling gaat niet over klachten over gebreken en onderhoud openbare ruimte, niet over beleid en ook niet over genomen besluiten of plannen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is.

### **Beoogd effect**

Vanuit een oogpunt van een eenduidige, transparante en zorgvuldige behandeling van klachten zowel over de dienstverlening van de gemeente als over gedragingen van de raad, het college en de burgemeester is een nieuwe klachtenverordening gewenst.

## Relatie met beleidskaders

Naast de verordening klachtenbehandeling is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Alle bestuursorganen dienen klachten te behandelen volgens de minimumeisen van hoofdstuk 9. De verordening is in aanvulling hierop en geeft aan welke keuzes de gemeente heeft gemaakt als het gaat om de afhandeling van klachten.

## Argumenten

### 1.1. De nieuwe regeling over de klachtbehandeling wordt vastgesteld door de raad.

Voorgesteld wordt om de nieuwe regeling over de klachtbehandeling middels een verordening door de raad te laten vaststellen. Dit omdat de raad het hoogste bestuursorgaan in een gemeente is en de regeling externe werking heeft waar burgers zich op kunnen beroepen.

### 1.2. In de nieuwe verordening zijn geen klachten meer opgenomen over medewerkers.

De huidige klachtenverordening uit 2005 heeft betrekking op klachten zowel over medewerkers als over bestuursorganen. Door de overgang van de medewerkers naar de BAR-organisatie dient de verordening op dit punt te worden herzien. Voor de BAR-organisatie is een aparte klachtenregeling vastgesteld.

De nu voorgestelde verordening heeft betrekking op klachten over de gemeente zelf. Het gaat dus om gedragingen van de raad, het college, de burgemeester, een wethouder, de gemeentesecretaris, de griffier, een griffiemedewerker of een buitengewoon ambtenaar van de burgerlijke stand. De griffier en de griffiemedewerkers werken onder de verantwoordelijkheid van de raad. Klachten over individuele raadsleden vallen buiten deze verordening, omdat raadsleden niet onder de verantwoordelijkheid van de raad werken. Een wethouder, de gemeentesecretaris of buitengewoon ambtenaar van de burgerlijke stand werken wel onder de verantwoordelijkheid van het college. Daarom heeft deze regeling ook betrekking op klachten die gaan over hen.

### 1.3. In de nieuwe verordening worden klachten over een product of dienst(verlening) van de gemeente geregeld.

De huidige verordening voorziet enkel in de behandeling van bejegeningklachten over de raad, het college de burgemeester dan wel een wethouder, de griffier of een van de onder hun verantwoordelijkheid werkzame medewerkers. De nieuwe verordening bevat in aanvulling daarop, ook regels voor de behandeling van klachten over de geleverde kwaliteit van een product of dienst(verlening) van de gemeente.

### 1.4. In de nieuwe klachtenverordening worden nieuwe klachtbehandelaars aangewezen.

1.4.1. Met ingang van 1 januari 2020 heeft er een wijziging in de organisatiestructuur van de BAR-organisatie plaatsgevonden. Domeinen en afdelingen zijn vervangen door clusters en teams. Functie(namen) zijn veranderd. Bij de aanwijzing van klachtbehandelaars in de nieuwe klachtenregeling is daarmee rekening gehouden. Klachten over de kwaliteit van een product of dienst(verlening) van de gemeente worden, namens het bestuursorgaan, behandeld en afgedaan door de teamleider van het team waar de klacht betrekking op heeft. De teamleider is samen met zijn of haar teamleden verantwoordelijk voor de kwaliteit van een product of dienst(verlening) van de gemeente. De teamleiders kunnen het snelst voor een oplossing zorgen. Dan ligt het voor de hand ook de klachtafdoening daar neer te leggen.

1.4.2. Voor de behandeling van klachten over het college, een collegelid of de gemeentesecretaris zijn de volgende klachtbehandelaars aangewezen. In het onderstaande overzicht worden de wijzigingen met betrekking tot de aanwijzing van de klachtbehandelaars weergegeven. De klachtbehandelaars zijn belast met het onderzoek, het horen en de advisering over een klacht.

Klacht over	Behandelaar(s) Oud	Behandelaar(s) Nieuw
-------------	--------------------	----------------------

raad	commissie: raadsvoorzitter en twee raadsleden	commissie: raadsvoorzitter, de eerste plaatsvervangend raadsvoorzitter en de voorzitter van de werkgeverscommissie griffie Ridderkerk
raadsvoorzitter	plaatsvervangend raadsvoorzitter	commissie: de eerste plaatsvervangend raadsvoorzitter en de voorzitter van de werkgeverscommissie griffie Ridderkerk
college	burgemeester en gemeentesecretaris	burgemeester en gemeentesecretaris
burgemeester	wethouder en gemeentesecretaris	wethouder en gemeentesecretaris
wethouder	burgemeester en gemeentesecretaris	burgemeester en gemeentesecretaris
gemeentesecretaris	burgemeester	burgemeester en een wethouder
griffier	commissie: raadsvoorzitter en twee raadsleden	commissie: raadsvoorzitter, de eerste plaatsvervangend raadsvoorzitter en de voorzitter van de werkgeverscommissie griffie Ridderkerk
griffiemedewerker	griffier	griffier

In de nieuwe klachtenregeling is tevens de mogelijkheid opgenomen voor het college om in bijzondere gevallen (dit is ter beoordeling van het college) één (externe) persoon of (externe) commissie aan te wijzen voor de advisering en behandeling van een specifieke klacht. De klacht wordt afgedaan door het bestuursorgaan.

#### 1.5. Het nieuwe klachtenproces wordt geborgd in de nieuwe regeling.

Er is een nieuw uniform klachtenproces opgesteld. Dit klachtenproces is vastgelegd in het 'Implementatieplan Klachtenproces 2019'. De uitgangspunten van dit nieuwe klachtenproces zijn verwerkt in de nieuwe klachtenregeling voor de gemeente Ridderkerk.

Met het vaststellen van de nieuwe klachtenregeling wordt het nieuwe proces van klachtafhandeling geformaliseerd in de regeling.

De belangrijkste wijzigingen van het nieuwe klachtenproces ten opzichte van de vorige verordening zijn:

- Om te komen tot een uniforme klachtenregeling die kan bijdragen aan een snelle en zorgvuldige afhandeling van klachten is gekozen voor een standaardproces voor klachtafhandeling binnen de gemeente Ridderkerk. Alle klachten worden hiermee volgens hetzelfde proces afgehandeld. De informele behandeling staat voorop. Het uitgangspunt is dat een klacht binnen twee weken door of namens het bestuursorgaan informeel wordt opgelost.
- Er wordt uitdrukkelijk bepaald dat alle klagers binnen enkele dagen een ontvangstbevestiging krijgen, ongeacht hoe die klacht is ingediend (dus ook mondelinge ingediende klachten)
- Er wordt uitdrukkelijk bepaald dat er binnen vijf werkdagen (telefonisch) contact wordt opgenomen met de klager.
- In de regeling is verder opgenomen dat alle klachten op één plek worden geregistreerd. Ook mondelinge en telefonische klachten.
- In de regeling is vastgelegd dat de registratie, afhandeling en monitoring van een klacht plaatsvindt via het zaaksysteem.

- Zowel voor inwoners, bedrijven en instellingen als voor de organisatie moet de klachtenregeling helderheid en duidelijkheid bieden over de afhandeling van klachten. Getracht is daarom in de regeling het proces van indiening van een klacht tot en met de afdoening daarvan zoveel als mogelijk chronologisch te volgen en de diverse stappen zo duidelijk mogelijk te beschrijven. Ook zijn de verschillende verantwoordelijkheden die een rol spelen bij de klachtafhandeling vastgelegd. Een aantal artikelen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn daarbij geheel of gedeeltelijk in de regeling opgenomen om een zo volledig mogelijk beeld te geven en daarmee te voorkomen dat diverse wetteksten regelmatig moeten worden nageslagen.
- Bij een zorgvuldige klachtafhandeling hoort ook nazorg. Dit houdt in dat er een check plaats vindt of de klager tevreden is over de klachtafhandeling.
- De organisatie wil leren van klachten om de dienstverlening te verbeteren. Er is continue procesverbetering van de organisatie en het werkproces. In de nieuwe klachtenregeling is ook vastgelegd dat er managementrapportages worden gemaakt, waarin ook het aspect leren van klachten is vastgelegd.

*1.6. In de nieuwe regeling is een vangnetbepaling toegevoegd voor de behandeling van klachten die gaan over het sociaal domein (artikel 2, tweede lid en artikel 8, vijfde lid)*

Met klachten over zaken binnen het sociaal domein kunnen burgers terecht bij zowel de (zorg)aanbieder als bij de gemeente. Het sociaal domein betreft het terrein van gemeentelijke werkzaamheden voortvloeiend uit de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Participatiewet. De gemeente geleidt de klacht over de (zorg)aanbieder in eerste instantie altijd door naar aanbieder. De klachtbehandeling bij de aanbieder vindt plaats overeenkomstig de eigen interne klachtenprocedure die wettelijk is vereist of is vereist op basis van de met de aanbieder gesloten overeenkomst. Indien de klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door de aanbieder kan hij hierover een klacht indienen bij de gemeente. Het uitgangspunt is dat de burger met een klacht of hulpvraag altijd terecht moet kunnen bij de gemeente. Door een vangnetbepaling op te nemen in deze klachtenregeling wordt geanticipeerd op toekomstige aparte klachtenregelingen voor het sociaal domein.

*1.7. In de nieuwe verordening wordt voor de externe klachtenbehandeling van de gemeente Ridderkerk verwezen naar de Nationale ombudsman.*

In de huidige verordening is niets opgenomen over de ombudsvoorziening van de gemeente Ridderkerk. Een gemeente is op grond van de Algemene wet bestuursrecht verplicht om een externe klachtvoorziening te hebben. De gemeente Ridderkerk heeft zich voor de externe klachtbehandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman. In het geval een burger niet tevreden is met de wijze waarop de gemeente zijn klacht heeft afgehandeld, kan hij zijn klacht in tweede en tevens laatste instantie voorleggen aan de Nationale ombudsman. De verordening is op dit punt herzien.

*2. Met de vaststelling van de nieuwe verordening dient de oude klachtenverordening te worden ingetrokken.*

In verband met de vaststelling van een nieuwe klachtenverordening door de raad, dient de oude verordening uit 2005 ook weer te worden ingetrokken door de raad.

#### **Overleg gevoerd met**

De griffier.

#### **Kanttekeningen**

Aan de vaststelling van deze nieuwe verordening zijn geen kanttekeningen verbonden.

#### **Uitvoering/vervolgstappen**

Na vaststelling en bekendmaking van de klachtenverordening is deze geldend.

Om de uitvoering van het nieuwe klachtenproces succesvol te laten zijn, is het hebben en beheren van een efficiënt werkproces voor klachtafhandeling van groot belang. Naast een uniform klachtproces, zoals dat is opgenomen in deze klachtenregeling en in de klachtenregelingen van de gemeenten, is het nieuwe klachtenproces ook vertaald in een werkproces. Voor de teamleiders en medewerkers die zich bezighouden met klachtafhandeling zijn er medio februari 2020 drie bijeenkomsten georganiseerd. Tijdens die bijeenkomsten is het nieuwe klachtenproces toegelicht. Ook zijn er voorbeeldbrieven en een procesbeschrijving klachtafhandeling beschikbaar gesteld op Weten & Regelen.

#### **Evaluatie/monitoring**

Aan het einde van 2020 zal het werken volgens het nieuwe proces van klachtenafhandeling geëvalueerd worden.

#### **Financiën**

Niet van toepassing.

#### **Juridische zaken**

Deze klachtenverordening zal worden bekendgemaakt door de verordening te publiceren op Overheid.nl. De regeling treedt in werking op de dag na haar bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2020. In verband met de nieuwe organisatiestructuur BAR-organisatie per 1 januari 2020 wordt voorgesteld om de regeling met terugwerkende kracht per 1 januari 2020 in werking te laten treden.

#### **Duurzaamheid**

Niet van toepassing.

#### **Communicatie/participatie na besluitvorming**

De verordening wordt gepubliceerd op Overheid.nl. Op de website van de gemeente Ridderkerk komt een verwijzing naar de verordening. Er zal geen externe communicatie plaatsvinden over de vaststelling van de nieuwe klachtenverordening. Wel zal de gemeente in de loop van 2020 via de gemeentekrant aandacht besteden aan de manier waarop een inwoner, een bedrijf of een instelling een klacht of compliment bij de gemeente kan indienen.

Burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris,

de burgemeester,

dhr. H.W.J. Klaucke

mw. A. Attema

#### **Bijlagen**

---

1. Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2020
2. Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2005.pdf

## CONCEPT RAADSBESLUIT

---

<b>Onderwerp:</b> Vaststellen Verordening klachtenbehandeling Ridderkerk 2020	<b>Gemeenteraad:</b> 17 september 2020	<b>Zaaknummer:</b> 175623
	Commissie samen leven 2 september 2020	

De raad van de gemeente Ridderkerk,  
gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders op 30 juni 2020,  
gelet op  
Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

### BESLUIT:

---

1. De Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2020 vast te stellen.
  2. De Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2005 in te trekken.
-