VOORSTEL AAN DE RAAD: Raadsvergadering d.d. 12 december 2023

NR.: …

Onderwerp: klachtenregeling Nederweert	Agendapunt	**19.**
	Raadsvoorstel-nummer	**2023-56**

Voorstel:

1. Bijgaande Klachtenregeling Nederweert 2023 vast te stellen.
2. Het budget bezwaar en beroepsschriften vanaf 2024 op te hogen met 1200,- per jaar.

Burgemeester en wethouders van Nederweert,

De secretaris,	De burgemeester,
drs. J.C.T. (Johan) Bakens	B.M.T.J. (Birgit) Op de Laak

Portefeuillehouder(s)	: Burgemeester Op de Laak	Afdeling	: AJBZ
		Auteur	: P.E.R. Slegers
Datum	: 7 september 2023		
Bijlage(n)	: Klachtenregeling Nederweert		

Rapportage bij: klachtenregeling Nederweert
Raadsvoorstel nr: RI-23-…
Raadsvergadering d.d. 12 december 2023

Voorstel
1. Bijgaande Klachtenregeling Nederweert 2023 vast te stellen.
2. Het budget bezwaar en beroepsschriften vanaf 2024 op te hogen met 1200,- per jaar.

Inleiding
Burgers kunnen klachten indienen over handelen van de gemeente. Het is belangrijk om zorgvuldig met de afhandeling om te gaan. De bestaande klachtenregeling is van 2001. Op basis van ruim 20 jaar ervaring met de huidige regeling hebben we haar tegen het licht gehouden. Hierbij hebben wij de ervaringen uit de praktijk betrokken. Het resultaat is bijgevoegde klachtenregeling. Ieder bestuursorgaan moet deze voor zichzelf vaststellen. Wij hebben haar al voor onszelf vastgesteld. Bij klachten over uw raad zelf is nieuw opgenomen een externe en onafhankelijke klachtenadviescommissie. Op verzoek van de griffier is in de regeling opgenomen dat de werkgeverscommissie over klachten over de griffier advies uitbrengt.

Beoogd effect
Een zorgvuldige klachtafhandeling.

Argumenten

1.1. Bestuurlijk kader
De instelling van een externe klachtencommissie past in het coalitieakkoord *Goed voor elkaar*, zoals omschreven in Hoofdstuk `. *Bestuur, participatie en dienstverlening, op pag. 6*, onder het kopje Communicatie.

1.2 Invulling alternatief voor afwezige hiërarchisch hogere bij klachten over bestuursorgaan zelf
In tegenstelling tot klachten over medewerkers kan een klacht over de raad zelf niet worden behandeld door een hiërarchisch hoger geplaatste. Daar biedt een externe adviescommissie uitkomst om stapeling van rollen voor uw raad te voorkomen.
Door instelling van zo'n externe klachtenadviescommissie vermijdt uw raad namelijk dat hij zowel beklaagde is, adviseur over de klacht en een oordeel over de klacht geeft. Deze stapeling van rollen bestaat momenteel bij interne klachtbehandeling over (leden van) het college, over de burgemeester en over de raad. Die nieuwe werkwijze, met externe klachtencommissie, staat in de bijgaande Regeling beschreven. Daarin treedt de externe commissie op als adviseur en behandelaar. Het besluiten of een klacht (over uw raad zelf) gegrond of ongegrond is, blijft gewoon in handen van uw raad.

1.3 Instemming OR vereist.
De ondernemingsraad (OR) heeft op 14 september 2023 positief geadviseerd over het ontwerp van de Klachtenregeling. Instemming door de OR is vereist op grond van de Wet op de Ondernemingsraden.

Kanttekeningen
1.1 Over welke klachten gaat deze Regeling niet ?
Sommige klachten rondom de gemeente, hebben een andere ingang dan deze Klachtenregeling :
- de meldingen/klachten openbare ruimte (de 'loszittende stoeptegel'),
- de interne meldingen/klachten van grensoverschrijdend gedrag (seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld)
- klachten over algemene regels van de gemeente (zoals over de Klachtenregeling zelf) en
- klachten/meldingen op milieugebied (zoals geluidsoverlast)

Uitvoering
De behandeling van klachten wijzigt in die zin dat er nu niet een interne, maar een externe commissie advies uitbrengt (bij klachten over bijvoorbeeld uw raad). Bij klachten over medewerkers wijzigt er niets. Daar treedt het afdelingshoofd, bijgestaan door de (ambtelijke) klachtencoördinator op als formele adviseur en behandelaar voor het bestuursorgaan.

Klachten over individuele raadsleden ?
De gemeenteraad als orgaan bestaat feitelijk alleen als hij bijeen komt. De raad bestaat uit leden die onderling allemaal gelijk zijn. De voorzitter van de raad (burgemeester) maakt immers geen deel uit van de raad. Daarom is er geen klacht mogelijk over een of meer individuele raadsleden in hun hoedanigheid van raadslid. Alleen over de raad (bestuursorgaan als geheel) kan een klacht worden ingediend.
Dit in tegenstelling tot individuele leden van het college, die onder verantwoordelijkheid van het college werken. De voorzitter van het college (burgemeester) maakt immers wel deel uit van het college.

Bij klachten over bestuursorganen is het voordeel dat zij extern onafhankelijk advies krijgen als een klacht over henzelf gaat. Uit pragmatisch oogpunt verdient het aanbeveling dat elk orgaan dezelfde commissie instelt, opgenomen in de tekst van de Klachtenregeling. Het aanzoeken van leden voor deze commissie behoort bij het dagelijks bestuur. Die taak hoort bij het college.

De nieuwe Regeling kan pas feitelijk van start gaan, als de bemensing van de klachtencommissie rond is. De werving kan pas starten na instemming door de gemeenteraad op 10-10-2023. Tot die tijd blijft de huidige regeling van kracht. Geadviseerd wordt om te zoeken naar bemensing door personen van enige statuur. Zij mogen geen juridische band hebben met de gemeente Nederweert, maar wel vanuit professionaliteit invulling kunnen geven aan de adviescommissie.

Informele klachtenbehandeling, voorafgaand aan (evt.) formele behandeling
De ervaring leert dat klachten die informeel worden behandeld, vaak al leiden tot een bevredigende oplossing voor klagers. Dan is formele behandeling, inclusief hoorzitting, niet meer nodig. De organisatie zorgt ook bij informele behandeling voor spoedig contact met klager, opdat deze zich serieus bejegend weet. Leidt deze informele behandeling niet tot een tevreden klager, dan kan de formele behandeling volgen. Daarbij kiezen we voor interne behandeling door de hiërarchisch leidinggevende van de medewerker. Het afdelingshoofd is klachtbehandelaar bij klachten over medewerkers. Die werkwijze straalt voor de klager uit dat hij ‘hogerop’ wordt gehoord. En voor de medewerker voorkomt dit de onnodige spanning om bij een externe commissie te moeten verschijnen. Mocht het, in een zeldzaam geval, passender zijn om ook bij een klacht over een medewerker het horen door de externe commissie te laten plaatsvinden, dan biedt de regeling daarvoor de ruimte. De reactie of de klacht gegrond of ongegrond is, komt van het betrokken bestuursorgaan.
Het verdient aanbeveling, ook bij klachten over het bestuursorgaan zelf, om te kijken of informele behandeling al tot een bevredigende oplossing kan leiden. Mocht dat niet lukken, dan staat de formele weg nog altijd open.

Communicatie en participatie
Bekendmaking
Na de vereiste instemming door de Ondernemingsraad, en vervolgens door uw raad verzorgen wij de vereiste officiële bekendmaking van de nieuwe klachtenregeling. Dat geldt ook voor een informatief stukje in huisaanhuisblad *Weekblad voor Nederweert* in de rubriek *Gemeentecontact*. Hiermee kunnen de bestuursorganen aan de inwoners, lokale bedrijven en het maatschappelijk middenveld laten zien dat zij de behandeling van klachten serieus nemen.

Financiële gevolgen
De ambtelijke organisatie adviseert om voor de vergoeding voor voorzitter en beide leden aan te sluiten bij de vergoeding voor de voorzitter en leden van de bezwaarschriftencommissie.

Uitgaande van drie leden en twee keer per jaar een behandeling van de klachten, wordt geadviseerd om het bestaande budget (bezwaar en beroepsschriften 60040140/38017) vanaf 2024 structureel op te hogen met € 1.200.

Bijlagen
- concept Klachtenregeling Nederweert 2023

Concept raadsbesluit

De raad van de gemeente Nederweert

Overwegende dat het wenselijk is om de bestaande klachtenregeling te herzien, waaronder de instelling van een externe adviescommissie,

Gezien het voorstel nr. 2023-56 van het college van burgemeester en wethouders d.d. 7 september 2023;
Gelet op gelet op artikel 84 van de Gemeentewet en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht

Besluit

1. Onder voorbehoud van de benodigde instemming door de OR Klachtenregeling Nederweert 2023 vast te stellen.
2. Het budget bezwaar en beroepsschriften vanaf 2024 op te hogen met 1200,- per jaar.

Aldus besloten in de openbare vergadering van 12 december 2023,

De raadsgriffier, De voorzitter,

drs. T. (Thijs) Deckers B.M.T.J. (Birgit) Op de Laak