

Registratienummer:	BI08.02757	Portefeuillehouder:	P.H.H. Kragt
Van afdeling:	Publiekszaken	Ter inzage gelegde stukken / bijlagen:	
Behandelend ambtenaar:	Nico van de Bovenkamp		
Telefoonnummer:	67 85 27		
E-mail adres:	nvb@denhelder.nl		
Onderwerp:	Verordening op de behandeling van klachten 2009		

### **Gevraagd besluit:**

De Verordening op de behandeling van klachten 2009 vast te stellen en te doen publiceren.

### **Inleiding en aanleiding**

Op 6 oktober 2008 heeft uw raad de Verordening op de behandeling van klachten ingetrokken. De verordening voldeed niet meer aan de huidige organisatorische situatie (er werd nog gesproken van "diensten"). Daarnaast bestonden drie procesmomenten rond de klachtafhandeling; twee interne (afhandeling door de afdeling zelf en de advisering door de klachtencommissie) en één externe (de Nationale Ombudsman). Met het intrekken van de verordening is de klachtencommissie komen te vervallen.

### **Inhoudelijk**

Met het intrekken van de klachtenverordening is de gemeente op dit (overgangs)moment voor de behandeling van klachten aangewezen op de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De Awb geeft de mogelijkheid (geen verplichting) aan gemeenten om regels te stellen voor de interne klachtenprocedure. Uw raad heeft besloten dit in een verordening te willen regelen. Hierin worden ook de rollen van de griffier, de medewerkers van de griffie en de raad betrokken.

De externe klachtbehandeling blijft ongewijzigd. Dat wil zeggen dat een klager, na de behandeling van de klacht door de gemeente, de Nationale Ombudsman kan benaderen.

De ingetrokken klachtenverordening blonk op sommige punten niet uit in helderheid. Zo was bijvoorbeeld het begrip "klacht" niet eenduidig gedefinieerd. Daarnaast stonden in de verordening nog steeds oude organisatorische termen, zoals "diensthoofd" en "directeur". Met de nieuwe verordening is dit hersteld. Verder is in de nieuwe verordening duidelijk aangegeven hoe de procedure verloopt en welke verantwoordelijkheden bestaan. Tenslotte zijn de procesfasen van drie naar twee teruggebracht. Het voordeel daarvan is dat de procedure korter is en burgers op die manier eerder hun klachtproces kunnen beëindigen. Belangrijke voorwaarde is echter wel dat de burger dezelfde waarborgen blijft houden voor een correct verloop van de klachtafhandeling, zowel procedureel als inhoudelijk. Dat betekent vooral dat de afhandeling van de klacht intern (binnen de afdelingen) goed op orde moet zijn en blijven. Daarbij is in ieder geval het volgende van belang:

- Duidelijke definiëring van het begrip klacht;
- Duidelijke procedure met betrekking tot de afdoening van de klacht, inclusief doorverwijzing naar de eerstvolgende instantie;
- Eenduidigheid in de afhandeling;
- Deugdelijk gemotiveerde brieven met een oordeel of de klacht gegrond of ongegrond is.

### **Beoogd resultaat**

Een korter en duidelijker klachtproces, opgenomen in een actuele en heldere klachtenverordening.

### **Kader**

Het algemene klachtproces is opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht. De gemeente is vrij om een afzonderlijke regeling of verordening vast te stellen voor zover dit de interne klachtafdoening betreft.

### **Argumenten/alternatieven**

In een eerder stadium hebben wij uw raad de keuze voorgelegd te komen tot óf twee afzonderlijke regelingen van het college en de raad (dual) óf de gehele klachtprocedure op te nemen in één verordening (voor het college en raad gezamenlijk). Uw raad heeft te kennen gegeven het gehele interne klachtproces in een verordening op te willen nemen.

### **Financiële consequenties**

De vaststelling van de verordening heeft geen financiële consequenties.

### **Juridische consequenties**

Het vaststellen van de nieuwe verordening is een uitwerking van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en heeft geen verdere juridische consequenties.

### **Communicatie**

#### *Extern*

1. De verordening wordt gepubliceerd in het Stadsnieuws van het Helden Weekblad;
2. De folder waarin de klachtenbehandeling is beschreven, wordt aangepast;
3. De wijzigingen worden op de website geplaatst.

#### *Intern*

Redactioneel stuk in Getijdingen

### **Aanpak/uitvoering**

De uitvoering van de verordening ligt inhoudelijk bij de afdelingen. De klachtafdoening wordt gecoördineerd door de klachtenadviseur. Voor de implementatie van de nieuwe klachtprocedure bezoekt de klachtenadviseur de afdelingen (werkoverleggen, overleggen van managementteams (MT's)) en geeft daarin uitleg over de werkwijze.

Den Helder, 23 december 2008

Burgemeester en Wethouders van Den Helder

S. Hulman MSc, burgemeester

drs. M.J. van Dam-Gravestijn CCMM  
, loco-secretaris