

## Raadsvoorstel

<b>Datum vergadering</b>	: 2 januari 2019
<b>Registratienummer</b>	:
<b>Portefeuillehouder</b>	:
<b>Bijlage(n)</b>	: Klachtenverordening West Betuwe
<b>Onderwerp</b>	: Klachtenverordening West Betuwe

---

### Onderwerp

Klachtenverordening West Betuwe

### Beslispunten

In te stemmen met de Klachtenverordening West Betuwe”.

### Inleiding

In de gemeenten Lingewaal, Neerijnen en Geldermalsen bestaan klachtenverordeningen voor klachten tegen medewerkers en bestuursorganen van de gemeente. De huidige verordeningen moeten aangepast worden vanwege het nieuwe organisatiemodel van de gemeente West Betuwe.

### Besluitgeschiedenis

-

### Beoogd effect

Een actuele verordening die duidelijkheid geeft over wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van een klacht en ziet op een snelle, adequate en efficiënte wijze van klachtafhandeling, waardoor klachten in een zo vroeg mogelijk stadium en hopelijk naar tevredenheid van de klager kunnen worden opgelost.

### Argumenten

- 1.1. *Er zijn nu nog 3 Verordeningen, die niet geheel eenduidig zijn.*

De gemeente Geldermalsen, Neerijnen en Lingewaal hebben drie verschillende klachtenverordeningen. De inhoud van de nieuwe verordening wijkt slechts op geringe punten af van deze verordeningen en sluit aan op het nieuwe organisatiemodel van West Betuwe. De ervaring is dat de meeste klachten worden ingediend naar aanleiding van gedragingen (handelen of nalaten) van medewerkers. In die gevallen is de klachtbehandelaar de teamcoach, die daardoor weet wat er in zijn team speelt, daarop direct kan anticiperen en eventuele consequenties direct (teambreed) kan doorvoeren. Dit levert het grootste leereffect op. De VNG kent geen model-klachtenverordening. De verordening is afgeleid van de verordening van de gemeente Lingewaal, die ook het meest actueel is.

Een verschil met de verordening van Lingewaal is dat de functie van klachtencoördinator niet meer bij de gemeentesecretaris wordt gelegd. Het college benoemt de klachtencoördinator en diens plaatsvervanger, afkomstig uit het team Strategie, Regie en Ondersteuning, taakveld Juridische Zaken.

*1.2 De staande praktijk die inzet op een informele wijze van klachtafhandeling wordt geformaliseerd.*

Door deze wijze van klachtafhandeling vast te leggen en leidend te maken, wordt nog meer gestimuleerd om klachten snel en adequaat af te handelen.

*1.3 Klachten die niet informeel kunnen worden opgelost, worden alsnog formeel behandeld.*

Voor de formele afhandeling, wordt de klachtadviesprocedure gevolgd. In deze procedure krijgt de klachtcoördinator een formeel adviserende rol. Een dergelijk formeel advies van een niet bij de gedraging betrokken persoon versterkt bij klagers het gevoel van een deugdelijke klachtafhandeling.

**Kanttekeningen**

-

**Duurzaamheid**

-

**Financiën**

Dit voorstel heeft geen financiële consequenties.

**Uitvoering**

-

**Planning**

-

**Evaluatie**

-

**Communicatie**

De verordening wordt op de gebruikelijke wijze gepubliceerd.

**Tabel risicoparagraaf**

Risico omschrijving	Soort risico	Kans	Effect	Beheersingsmaatregel
N.v.t.				

Burgemeester en wethouders van West Betuwe

De secretaris, de burgemeester,

## **Raadsbesluit**

De raad van de gemeente West Betuwe;

gelezen het voorstel van de Stuurgroep West Betuwe van 20 november 2018

besluit:

in te stemmen met de Klachtenverordening West Betuwe”.

Aldus besloten in de openbare vergadering  
van 2 januari 2019, nummer 21

De griffier,

De voorzitter,