

|                         |                                    |               |
|-------------------------|------------------------------------|---------------|
| Afdeling                | : CS - Concernstaf                 | B&W-voorstel: |
| Naam opsteller voorstel | : Anne Schmidt                     | DJ-2562339    |
| Portefeuillehouder      | : mr. R.J.H. (Raymond) Vlecken CBM | Zaaknummer:   |
|                         |                                    | 2562331       |
|                         |                                    | Publicatie:   |
|                         |                                    | Openbaar      |

### Onderwerp

Actualisering klachtbeleid gemeente Weert.

### Voorstel

Aan de raad voor te stellen:

1. De Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024 vast te stellen.
2. De Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024 in werking te laten treden op de dag na de bekendmaking ervan.
3. De Instructie klachtbehandeling gemeente Weert van 18 maart 2005 in te trekken.

### Inleiding

In de Algemene wet bestuursrecht is in hoofdstuk 9, titel 9.1 de klachtbehandeling door een bestuursorgaan opgenomen. De titel bevat de basisregels voor de behandeling van klachten van een ieder. Klachten in de zin van deze regeling gaan over gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon die onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkt. Een gedraging kan daarbij zowel een handelen, als een niet-doen zijn.

Veel gemeenten spitsen de genoemde basisregels op lokaal niveau toe. De gemeente Weert deed dit in het verleden ook al, te weten in maart 2005 toen de Instructie klachtbehandeling gemeente Weert door de raad werd vastgesteld. Inmiddels is de bestaande instructie aan actualisering toe. Wet- en regelgeving zijn deels veranderd en daarnaast zijn gebruiken en terminologie gewijzigd. Daarnaast is de kans aangegrepen het leesgemak voor de inwoner te vergroten, onder meer door gangbare taal te gebruiken en de juiste verwachtingen (bijvoorbeeld met betrekking tot termijnen) te wekken. Op die manier proberen we de ervaring van het indienen van een klacht (die op zichzelf negatief is) zo goed als mogelijk te begeleiden.

### Doel

De rechtsgeldige vaststelling van de beleidskaders over de behandeling van klachten.

### Resultaten

De instructie over hoe klachten binnen de gemeente Weert worden afgehandeld, ligt vast.

### Activiteiten

Niet van toepassing.

### Argumenten

*1.1. De raad is bevoegd gemeentelijke verordeningen vast te stellen.*

Volgens de Gemeentewet (artikel 147 lid 1) is het aan de gemeenteraad om gemeentelijke verordeningen vast te stellen. De Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024 wordt aangemerkt als verordening in de zin van de Gemeentewet.

---

#### In te vullen door het B&W secretariaat:

- ☒ Akkoord  
☐ Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder  
☐ Anders, nl.:
- ☐ Niet akkoord  
☐ Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 12-11-2024

Nummer: 2

De secretaris

### *1.2. Actualisering van de instructie is nodig en wenselijk.*

De huidige instructie over klachtbehandeling dateert van 18 maart 2005. Deze instructie heeft in de eerste plaats actualisering vanwege wijzigingen in wet- en regelgeving, waaronder het algemeen mandaatbesluit ter zake bevoegdheden van het college.

De actualisering is tevens gebruikt voor het doorvoeren van verbeteringen in het klachtproces en de verwachtingen die aan de zijde van de inwoner worden geschept. Om de 'klantervaring' zo goed als mogelijk te begeleiden, is bijvoorbeeld een nieuw klachtformulier opgemaakt. Op die manier weet de inwoner precies wat van hem wordt gevraagd en verwacht én heeft de behandelaar meteen de noodzakelijk informatie om de klacht voortvarend in behandeling te nemen. Het klachtformulier kan via de gemeentelijke website worden opgeroepen en ingevuld. Indien gewenst, kan de inwoner zijn DigiD nu ook koppelen. Hij wordt dan via zijn persoonlijke internetpagina automatisch op de hoogte gehouden over ontwikkelingen in zijn klacht dossier.

Daarnaast is aanpassing nodig aan actuele voorkeuren voor wat betreft vormgeving en terminologie. Tot slot is een separate toelichting op de voorliggende instructie toegevoegd.

Aan de voorstellen die ter besluitvorming worden voorgelegd, is voor het leesgemak een was-woord-bestand (bijlage 3) toegevoegd. In het bestand zijn de inhoudelijke wijzigingen ten opzichte van de eerdere versie van de instructie weergegeven en – waar passend – voorzien van een toelichting.

### *1.3. De instructie geldt ook voor de raad en de raadscommissies.*

Op grond van het wettelijke uitgangspunt dat klachten over bestuursorganen langs deze weg kunnen worden ingediend, geldt de instructie ook voor klacht over de raad en zijn commissies. Er is één beperking op dit uitgangspunt, namelijk dat slechts klachten over (de leden van) de raad en raadscommissies kunnen worden ingediend voor zover het aan hun opgedragen uitvoeringstaken betreft.

### *1.4. De instructie bepaalt wie de klacht over de gedraging behandelt.*

Voor zover het klachten over ambtenaren – met uitzondering van medewerkers van de griffie – betreft, berust de behandeling daarvan bij degene die in de organisatie hiërarchisch 'boven' de beklaagde staat. Voor leidinggevendenden geldt dat klachten over hun gedrag worden behandeld door de gemeentesecretaris, als hoofd van de ambtelijke organisatie. Klachten over de gemeentesecretaris behandelt het college.

De wettelijke lijn volgend, behandelen bestuursorganen klachten over hun gedragingen primair zelf. Een uitzondering hierop is de behandeling van klachten over gedragingen met betrekking tot de uitvoeringstaken van (leden van) de raad of de raadscommissies. Deze klachten worden – uit praktische overwegingen – behandeld door het presidium.

Een behandelaar kan zich bij de behandeling van een klacht laten bijstaan door de klachtencoördinator van de gemeente Weert, dan wel een extern adviesbureau.

### *2. en 3. Het moet duidelijk zijn welke instructie geldt.*

De Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024 treedt in werking daags na de bekendmaking daarvan. Voorkomen moet worden dat verwarring ontstaat over de wijze waarop en door wie klachten worden afgehandeld. Daardoor kan (rechts)onzekerheid ontstaan. Daarom moet de oude verordening worden ingetrokken.

### **Kanttekeningen en risico's**

Niet van toepassing.

### **Financiële, personele en juridische gevolgen**

Niet van toepassing.

**Overleg gevoerd met**

*Intern:*

-

*Extern:*

-

**Participatie**

Niet van toepassing.

**Communicatie**

Het gewijzigde klachtbeleid van de gemeente Weert wordt na besluitvorming in de raad op de gebruikelijke wijze bekendgemaakt. De ambtelijke organisatie wordt geïnformeerd via het CMT en OCTO.

**Planning**

De Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024 treedt in werking de dag na de bekendmaking.

**Evaluatie**

Indien de toepassing van de Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024 daartoe aanleiding geeft, kan het besluit worden heroverwogen.

**Bijlagen**

1. Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024
2. Toelichting Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024
3. Was-wordt-bestand

