RAADSVOORSTEL

gemeente Rheden

Onderwerp

Klachtenverordening Rheden

Datum raadsvergadering	27 oktober 2026
Thema programmabegroting	
Portefeuillehouder	Carol van Eert
Zaaknummer	

Samenvatting

Het college wenst de eerstelijnsbehandeling van zgn. Bejegeningsklachten anders en klantvriendelijker te organiseren. De voorgestane werkwijze is echter niet mogelijk binnen de huidige 'Verordening interne afhandeling klachten gemeente Rheden'. Om die reden stelt het college de raad voor een nieuwe klachtenverordening vast te stellen.

Voorgesteld besluit

1. Vaststellen van de 'Klachtenverordening Rheden'

Inleiding

De behandeling van bejegeningsklachten vraagt op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zowel een interne klachtenvoorziening als een tweedelijns externe klachtenvoorziening (in Rheden de gemeentelijke ombudsman).

De bedoeling van de interne klachtafhandeling is dat de gemeente in eerste instantie probeert samen met de klager tot een oplossing van de klacht te komen. Dit vraagt om een adequate en laagdrempelige eerstelijns klachtenvoorziening. Wij wensen de inrichting van de eerstelijnsklachtafhandeling in lijn te brengen met de tweedelijnsklachtafhandeling: één aanspreekpunt voor klachten.

Beoogd effect

Met dit voorstel beogen wij voor onze inwoners een laagdrempelige en effectieve klachtenvoorziening te realiseren.

Argumenten

1. *Duidelijk aanspreekpunt voor inwoners*

   Op dit moment is de interne klachtafhandeling binnen de gemeente Rheden decentraal belegd; klachten worden behandeld door de hiërarchisch hogere functionaris. Wie dit is, is voor de inwoners niet kenbaar. Dit vinden wij niet wenselijk.

2. *Centrale positionering klachtenafhandeling*

   Onze gemeente staat voor een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Een correcte klachtafhandeling met oog voor de inwoner is daarvan een belangrijk onderdeel. Gelijktijdig met de nieuwe inrichting van de tweedelijnsklachtenvoorziening eind 2024 is ook een proces gestart om in lijn met de instelling van een gemeentelijke ombudsman te starten met een nieuwe inrichting van de eerstelijns klachtenvoorziening. Deze voorziet in een centrale klachtafhandeling waarbij de klachtenfunctionaris aanspreekpunt is voor onze

inwoners en verantwoordelijk is voor het correct afhandelen van klachten. Dit zorgt ook voor een eenduidige wijze van afhandeling van klachten binnen de gemeente.

Kanttekeningen en/of risico's

Aan dit voorstel zijn geen risico's of kanttekeningen verbonden

Financiën

Aan dit voorstel zijn geen kosten verbonden.

	Bedrag (€)	Jaarschijf / jaarschijven
Eenmalige uitgaaf:		
Investering:		
Structurele lasten:		

Uitvoering

Na vaststelling van de Klachtenverordening Rheden, wordt de verordening bekendgemaakt in het elektronisch gemeenteblad. Daarnaast zal op de gemeentelijke website en in de Regiobode aandacht worden besteed aan de instelling van een centrale klachtenfunctionaris.

Participatie en communicatie

De centralisering van de klachtenafhandeling is besproken met de Gemeentelijke Ombudsman en zal worden gecommuniceerd worden op onze website en in de Regiobode.

Bijlagen

1. Bijlage 1 Raadsbesluit
2. Bijlage 2 Klachtenverordening Rheden

De Steeg, 7 juli 2026

Burgemeester en wethouders van Rheden,

Carol van Eert,
burgemeester

Bart Drewes,
gemeentesecretaris