

Bestuursnotitie

Aan : Algemeen Bestuur van de GR Cure
Onderwerp : Regeling Klachtbehandeling Gr Cure
Datum : 4 juni 2025

Geacht bestuur,

Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) handelt over de behandeling van klachten. Het eerste artikel stelt dat iedereen het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Vervolgens worden in het hoofdstuk onder andere vermeld waaraan een klacht moet voldoen, waarover een klacht kan worden ingediend en voorwaarden genoemd waaraan de klachtbehandeling moet voldoen.

In artikel 20 onder h, van de Gemeenschappelijke regeling Cure is bepaald dat het algemeen bestuur bevoegd is om een klachtenregeling vast te stellen.

Geen verplichting om een klachtenregeling vast te stellen.

Een bestuursorgaan is niet expliciet wettelijk verplicht om een eigen officiële klachtenregeling vast te stellen, maar is wel verplicht om klachten zorgvuldig te behandelen volgens hoofdstuk 9 van de Awb; de gevolgde procedure moet voldoen aan de eisen van zorgvuldigheid, hoor- en wederhoor, tijdigheid en verslaglegging.

Hoewel het dus niet wettelijk verplicht is om een formele klachtenregeling vast te stellen is het toch in de praktijk aan te raden er wel een op te stellen vanwege de volgende redenen:

- Een schriftelijke regeling biedt duidelijkheid voor inwoners en medewerkers.
- Het helpt bij eenduidige uitvoering binnen een samenwerkingsverband.
- Het bevordert transparantie, rechtszekerheid en voorkomt juridische onduidelijkheid.

De regeling moet duidelijkheid geven over:

- de wijze van indienen;
- de behandelingstermijn;
- wie verantwoordelijk is voor de behandeling;
- en de mogelijkheid tot doorverwijzing naar de Nationale ombudsman.

Ook wordt geadviseerd jaarlijks een klachtenoverzicht of rapportage op te stellen als onderdeel van kwaliteitszorg en verantwoording aan het bestuur.

Samen naar een afvalloze maatschappij



Nationale Ombudsman

Gemeenten hebben de keuze tussen een eigen ombudsman of ombudscommissie (al dan niet samen met andere gemeenten) of zich aan te sluiten bij de Nationale ombudsman. In praktijk is er sprake van een grote variatie tussen gemeenten. Dat geldt ook voor de Cure-gemeenten: de gemeente Eindhoven heeft de Ombudscommissie Eindhoven, Valkenswaard is aangesloten bij de Ombudscommissie A2 gemeenten en de gemeente Geldrop-Mierlo is aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Een Gemeenschappelijke regeling kan op basis van een bestuursafpraak of overeenkomst gebruik maken van de ombudsvoorziening van een van de deelnemende gemeenten. Dit moet wel expliciet geregeld zijn: via een besluit van het algemeen bestuur of via een bepaling in de regeling zelf of de klachtenregeling. Als er niets geregeld is, is een Gr automatisch aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Dit betekent dat de Gr Cure zich kan aansluiten bij één van de ombudsvoorzieningen van de deelnemende gemeenten of bij de Nationale Ombudsman. Omdat de gemeente Geldrop-Mierlo zich al heeft aangesloten bij de Nationale Ombudsman zijn er, in de praktijk, voor de Gr Cure geen kosten verbonden aan een aansluiting bij de Nationale Ombudsman.

Een keuze voor deelname aan een gemeentelijke ombudsvoorziening kan complexer zijn als meerdere deelnemende gemeenten verschillende ombudsvoorzieningen hebben. In het geval van de Gr Cure is dat dus het geval. Daarnaast geldt in zijn algemeenheid dat bij grotere of intergemeentelijke Gr-en met veel burgers of gevoelige uitvoering (zoals afval, sociaal domein), de Nationale Ombudsman vanwege zijn expertise, gezag en onafhankelijkheid aantrekkelijker wordt gezien dan aansluiten bij een gemeentelijke ombudsvoorziening.

Daarom stellen wij voor om ook de Gemeenschappelijke regeling Cure aan te laten sluiten bij de Nationale Ombudsman.

Voorstel:

Gelet op het bovenstaande stellen wij voor om de Regeling Klachtbehandeling Gr Cure vast te stellen.

Met vriendelijke groet,
Namens het Dagelijks Bestuur van de Gr Cure

Frans van Strijp

Secretaris-Directeur