Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Besluit van de gemeenteraad van de gemeente Roermond houdende regels omtrent de Instructie klachtafhandeling gemeente Roermond

Geldend van 09-01-2019 t/m heden

Intitulé

Besluit van de gemeenteraad van de gemeente Roermond houdende regels omtrent de Instructie klachtafhandeling gemeente Roermond

De raad van de gemeente Roermond,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 6 november 2018;

gezien het advies van de commissie Bestuur en Middelen van 26 november 2018;

besluit:

1. de Instructie klachtafhandeling gemeente Roermond vast te stellen, onder gelijktijdige intrekking van de op 21 februari 2013 vastgestelde Instructie klachtafhandeling gemeente Roermond.

1. Inleiding

1.1. Waarom een klachtbehandeling?

Wanneer een burger van mening is dat hij onheus is bejegend door een bestuursorgaan, bestuurder of ambtenaar, is het van belang dat deze zijn klacht kenbaar kan maken. Het kenbaar maken van de klacht levert de burger vaak genoegdoening op. Daarbij biedt de klachtenbehandeling de burger rechtsbescherming, dit houdt in dat deze recht heeft op een behoorlijke, eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Voor de overheid is het een vereiste de klacht zorgvuldig te behandelen, dit vloeit voort uit de beginselen van behoorlijk bestuur. Deze zorgvuldigheid brengt met zich mee dat het een plicht van het bestuursorgaan is de klachten af te handelen door middel van een onderzoek en daar waar nodig corrigerend op te treden.

Daarnaast is de behandeling van klachten een leermoment voor de gemeente. In het kader van excellente dienstverlening wordt ernaar gestreefd de kwaliteit van onze dienstverlening continue te verbeteren. De binnengekomen klachten van burgers kunnen concrete en bruikbare informatie bevatten. Hierdoor kunnen mogelijke knelpunten worden aangepakt. Een interne klachtenregeling is er dan ook primair op gericht om de verhouding tussen burger en bestuursorgaan te verbeteren.

1.2. de klachtadviesinstantie

Bij gelegenheid van de begrotingsbehandeling in de raadsvergadering van 10 november 2011 is een amendement van D66 aangenomen waarbij als doelstelling voor 2012 is opgenomen, dat wordt onderzocht hoe aan de invoering van een eigen, lokale Ombudsman vorm kan worden gegeven.

Om op voorhand elke schijn van partijdigheid weg te nemen en volledig onafhankelijk advies met betrekking tot de afhandeling van de klacht in te winnen, heeft het college van burgemeester en wethouders op 6 februari 2012 besloten tot het instellen van een onafhankelijke externe klachtadviesinstantie ex artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna Awb).

De interne klachtenprocedure is geregeld in hoofdstuk 9 van de Awb en de klachtenverordening van de gemeente Roermond. De nu voorliggende instructie klachtafhandeling beschrijft de werkwijze van de gemeentelijke klachtencoördinator (afdeling Strategie & Bestuur) en de onafhankelijke externe klachtenadviseur.

Er bestaat geen verplichting om een klachtenverordening vast te stellen, behalve indien er sprake is van het instellen van een klachtadviesinstantie ex artikel 9:14 van de Awb. Neerlegging van de werkwijze in een

instructie is voldoende. De minimale eisen met betrekking tot klachtafhandeling staan in hoofdstuk 9 van de Awb.

2. De behandeling van klachten

2.1. Definitie van het begrip klacht

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 (klachtbehandeling) van de Awb in werking getreden. Het begrip gedraging staat centraal in het klachtrecht. Een gedraging is het handelen of het nalaten van handelen van een bestuursorgaan. Enkele voorbeelden zijn het te laat of niet beantwoorden van telefoontjes, vragen of brieven of het onheus bejegenen van burgers. In hoofdstuk 9 van de Awb ontbreekt een duidelijke definitie van het begrip klacht. Volgens de wetgever zou een omschrijving van het begrip klacht eerder een beperking tot gevolg hebben dan dat het zou leiden tot verheldering. Het uitgangspunt is het begrip klacht ruim te hanteren. Dit houdt in dat alles wat niet valt onder een bezwaar of beroep, in beginsel als klacht behandeld moet worden. Zo wordt een bezwaar of beroep ingediend na een gemeentelijk besluit en wordt een klacht geuit naar aanleiding van gedrag.

2.2. Klachtbehandelaar

Naar aanleiding van de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen kan dus een klacht worden ingediend. Bij de gemeente kan het gaan om een gedraging van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Van belang is dat niet kan worden geklaagd over raadsleden afzonderlijk of tegen leden van raadscommissies afzonderlijk. Deze vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de raad als bestuursorgaan.

Alle ontvangen klaagschriften, ongeacht op welk bestuursorgaan deze klaagschriften betrekking hebben, worden in behandeling genomen door de gemeentelijk klachtencoördinator. Deze registreert de ontvangst en legt een dossier aan.

2.3. Ontvangstbevestiging, herstel gebrek(en) en niet in behandeling nemen klacht

Als het klaagschrift voldoet aan de eisen, die artikel 9:4, tweede lid Awb, daaraan stelt, wordt de ontvangst daarvan schriftelijk aan de klager bevestigd (artikel 9:6 Awb). Daarbij wordt vermeld dat de externe klachtenadviseur de klacht in behandeling zal nemen (artikel 9:15, eerste lid, Awb) en dat op zo kort mogelijke termijn contact zal worden opgenomen om een afspraak voor een gesprek te plannen.

Als het klaagschrift niet voldoet aan de eisen, die artikel 9:4, tweede lid Awb, daaraan stelt, ontvangt de klager bericht van het (de) geconstateerde gebrek(en). Dit bericht wordt uiterlijk binnen één week na ontvangst van het klaagschrift toegezonden. De klager wordt dan gedurende drie weken in de gelegenheid gesteld het (de) geconstateerde gebrek(en) te herstellen.

In artikel 9:8 Awb is een aantal situaties omschreven waarin het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen. De gemeentelijk klachtencoördinator controleert of van één van deze situaties sprake is. Als toepassing van artikel 9:8 Awb leidt tot het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift daarvan door het bestuursorgaan in kennis gesteld (zie artikel 9:8, derde lid, Awb). Hierbij ondersteunt de gemeentelijk klachtencoördinator het betrokken bestuursorgaan.

2.4. Informele afhandeling van de klacht

Alvorens de klacht door te zenden naar de klachtenadviseur wordt getracht via bemiddeling tot een oplossing te komen. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen en beklaagde zich hiermee kan verenigen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht (art. 9:5 Awb). De klager ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.

Wanneer de klacht niet in de informele fase kan worden opgelost, wordt de formele klachtbehandeling gestart.

2.5. Formele afhandeling van de klacht

De gemeentelijk klachtencoördinator stuurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst - of, als sprake is van een of meer geconstateerde gebreken, onmiddellijk na herstel daarvan - een afschrift van

het klaagschrift aan de externe klachtenadviseur die de klacht in behandeling neemt. De gemeentelijk klachtencoördinator treedt op als ambtelijk secretaris van de externe klachtenadviseur.

Vanaf deze fase in het proces handelt de gemeentelijk klachtencoördinator als ambtelijk secretaris van de externe klachtenadviseur.

Tegelijk met het versturen van het bericht van ontvangst aan de klager - of, als sprake is van een of meer geconstateerde gebreken, onmiddellijk na herstel daarvan – zendt de secretaris een afschrift van het klaagschrift en eventueel daarbij behorende bijlagen naar de beklaagde op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en aan diens leidinggevende (artikel 9:9 Awb). De betrokken beklaagde wordt de gelegenheid geboden om, desgewenst, op de klacht betrekking hebbende relevante stukken te overleggen. Deze stukken moeten binnen een week naar naar de secretaris worden toegezonden. Een schriftelijke reactie op de klacht is mogelijk maar is niet vereist; de reactie van de beklaagde komt tijdens het gesprek (zie onder 2.5.) met de klager en de externe klachtadviseur aan de orde. De externe klachtenadviseur kan, indien gewenst, wel om een schriftelijke reactie vragen.

2.6. Beslistermijn

Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. (art. 9:11 Awb) Overigens bepaalt artikel 9:11 lid 3 Awb dat verder uitstel mogelijk is voor zover de klager daarmee instemt.

2.7. Plannen van het gesprek / hoorzitting

De externe klachtadviseur bepaalt of van het horen van de klager en beklaagde kan worden afgezien (conform de artikelen 9:15, derde lid, en 9:10 tweede lid, Awb). Dit is mogelijk als de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Als besloten wordt de klager en beklaagde te horen, nodigt de secretaris de klager, de beklaagde en/of diens leidinggevende (indien van toepassing) en de klachtenfunctionaris uit voor een gesprek. Ook de ambtelijk secretaris en administratieve ondersteuning zijn aanwezig bij dit gesprek. De administratieve ondersteuning wordt geleverd vanuit de sector waarop de klacht betrekking heeft.

Het gesprek vindt (indien mogelijk) plaats ten minste vier weken voor het verstrijken van de beslistermijn en vindt plaats in het gemeentehuis. De afspraak wordt schriftelijk bevestigd.

2.8. Afhandeling van de klacht

Tijdens het gesprek onderzoekt de klachtenadviseur of de klacht informeel kan worden afgehandeld. Dus ook in deze formele fase van afhandeling van de klacht door de klachtenadviseur blijft de mogelijkheid bestaan de klacht op informele wijze, minnelijk te regelen. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van hoofdstuk 9 Awb (zie artikel 9:5 Awb). In dat geval stelt de ambtelijk secretaris een verslag van het gesprek op en vermeldt daarin dat de klacht informeel is afgehandeld (artikel 9:15, vierde lid, Awb). De ambtelijk secretaris stuurt dit conceptverslag zo spoedig mogelijk via e-mail ter goedkeuring naar de behandelend klachtenadviseur. De klachtenadviseur geeft eventuele wijzigingen door aan de ambtelijk secretaris die vervolgens de definitieve versie van het verslag ter ondertekening aan de behandelend klachtenadviseur toestuurt. Het verslag wordt toegezonden aan de klager, de beklaagde, diens leidinggevende (indien van toepassing), de behandelend klachtenadviseur, de gemeentesecretaris, de burgemeester en de portefeuillehouder personeel en organisatie.

Als de klacht niet op informele wijze wordt afgehandeld, dient het gesprek tevens als hoorzitting. In dat geval formuleert de ambtelijk secretaris op basis van de door hem verzamelde informatie, hetgeen in de hoorzitting naar voren is gekomen en de aanwijzingen van de klachtenadviseur een conceptadvies naar aanleiding van de klacht.

Het conceptadvies op de klacht en het verslag van de hoorzitting worden door de ambtelijk secretaris zo spoedig mogelijk per e-mail aan de klachtenadviseur toegezonden. De klachtenadviseur geeft eventuele wijzigingen door aan de ambtelijk secretaris, die vervolgens definitieve versies van de documenten ter ondertekening aan de klachtenadviseur toestuurt. De klachtenadviseur stuurt de ondertekende versies onverwijld retour.

Het ondertekende advies wordt samen met het verslag van de hoorzitting aan het bevoegde bestuursorgaan ter besluitvorming voorgelegd.

Het uitgangspunt is dat de klachtenadviseur uiterlijk drie weken vóór het verstrijken van de beslistermijn adviseert aan het bestuursorgaan, zodat het bestuursorgaan de gelegenheid heeft om voor het einde van de

beslistermijn op basis van dat rapport van bevindingen een gemotiveerd standpunt in te nemen ten aanzien van de klacht.

2.9. Concept beslissing op de klacht

De gemeentelijk klachtencoördinator draagt zorg voor de besluitvorming naar aanleiding van de klacht. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt (art. 9:12 lid 1 Awb).

2.10. Bevoegd bestuursorgaan

Het ondertekende advies wordt samen met het verslag van de hoorzitting aan het bevoegde bestuursorgaan ter besluitvorming voorgelegd.

- Bij een klacht die betrekking heeft op een ambtenaar werkend onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan dan is het desbetreffende bestuursorgaan bevoegd.
- Bij een klacht die betrekking heeft op het college of de afzonderlijke leden van het college dan is het college bevoegd.
- Bij een klacht die betrekking heeft op de raad dan is de raad bevoegd.
- Bij een klacht die betrekking heeft op de burgemeester als bestuursorgaan dan is de burgemeester bevoegd.
- Bij een klacht die betrekking heeft op de burgemeester als lid en of voorzitter van het college dan is het college bevoegd.
- Bij een klacht die betrekking heeft op de burgemeester als voorzitter van de raad dan is de raad bevoegd.

3. Nationale Ombudsman

Bij de kennisgeving van het bestuursorgaan wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn vervolgens nog een klacht kan worden ingediend (zie artikel 9:12 lid 2 Awb). Omdat de bestuursorganen van de gemeente Roermond zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman, kan de klager die zich met de beslissing op zijn klacht niet kan verenigen of op wiens klacht niet tijdig wordt beslist, de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen.

De gemeentelijk klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman. Nieuwe zaken komen in eerste instantie binnen bij deze contactpersoon. Wanneer de Nationale ombudsman op verzoek van de klager een onderzoek instelt, is de betreffende vakafdeling verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling van het onderzoek. De gemeentelijk klachtencoördinator coördineert het proces.

4. Publicatie

De gemeentelijk klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de ingediende klachten.

De externe klachtenadviseur zal jaarlijks in het sociaal jaarverslag van de gemeente Roermond een samenvatting geven van ten minste het aantal klachten, de aard van de klachten en de beslissing op de klachten (art. 9:12a Awb).

Ondertekening

Vastgesteld in de openbare raadsvergadering van de raad van de gemeente Roermond in zijn openbare vergadering d.d. 13 december 2018.

De griffier, J. Vervuurt

De voorzitter, M.J.D. Donders – de Leest

Ziet u een fout in deze regeling?

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: organisaties.overheid.nl.

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar regelgeving@overheid.nl