Verordening Klachtbehandeling Emmen

Intitulé
Verordening Klachtbehandeling Emmen

De raad van de gemeente Emmen;

gelezen het voorstel van de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Emmen;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

overwegende dat in aanvulling op de regeling in de Awb er behoefte is aan een interne procedure, met als doel een adequate afhandeling van klachten en een duidelijke taakverdeling van die afhandeling;

besluit vast te stellen het volgende:

Verordening Klachtbehandeling Emmen

Artikel 1 Begripsbepalingen
In deze regeling wordt verstaan onder:

a. bestuursorgaan: alle bestuursorganen die voldoen aan de omschrijving van artikel 1:1 Awb;

b. werkgeverscommissie: ingevolge artikel 83 juncto artikel 156, eerste lid, van de Gemeentewet bij 'Verordening werkgeverscommissie uit de raad van de gemeente Emmen' ingestelde bestuurscommissie;

c. concernmanager: strategisch manager die onder verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris zorgdraagt voor de aansturing en beheer van de organisatie (artikel 1, onder c, van de Organisatieregeling gemeente Emmen 2019);

d. teamleider: tactisch leidinggevende die onder verantwoordelijkheid van het concernmanagementteam is belast met de aansturing van een team (artikel 1, onder g, van de Organisatieregeling gemeente Emmen 2019);

e. medewerker:persoon die krachtens arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht werkzaam is bij de gemeente Emmen dan wel degene die anders dan uit dienstbetrekking arbeid verricht bij de gemeente Emmen.

f. klacht: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan, of medewerker van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen (overeenkomstig artikel 9:1 Awb);

g. klager: een ieder die een klacht indient over een gedraging van een bestuursorgaan of over een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;

h. klachtencoördinator: de functionaris die het eerste aanspreekpunt is voor klagers en belast is met die in artikel 2 genoemde taken;

i. klachtbehandelaar: medewerker die ingevolge artikel 3 belast is met het behandelen van een klacht.

Artikel 2 Klachtencoördinatie

1. De klachtencoördinator is belast met de coördinatie van klachten en verzoeken van de Nationale Ombudsman.

2. De klachtencoördinator draagt zorg voor een adequate uitvoering van Hoofdstuk 9 Awb en deze verordening en is het aanspreekpunt voor de Nationale Ombudsman.

3. De klachtencoördinator richt een klachtregistratiesysteem in, beheert dit en draagt er zorg voor dat klachten worden geregistreerd in dit systeem.

4. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk.

5. De klachtencoördinator behandelt de klacht, indien mogelijk, conform artikel 4 informeel.

6. De klachtencoördinator wijst ter formele afhandeling een klacht aan een klachtbehandelaar toe.

7. De klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaar over de behandeling van de klacht.

8. De klachtencoördinator bewaakt de doorlooptijd van de behandeling van de klacht.

9. Middels het jaarverslag en de kwartaalrapportages doet de klachtencoördinator voorstellen met betrekking tot kwaliteitsverbetering.

Artikel 3 Klachtbehandelaar

1. De teamleider behandelt een klacht over een medewerker van de gemeente Emmen. Bij afwezigheid of betrokkenheid van de teamleider behandelt een teamleider van een ander team de klacht.

2. De teamleider van de klachtencoördinator behandelt een klacht over de klachtencoördinator. Bij afwezigheid of betrokkenheid van deze teamleider behandelt de concernmanager de klacht.

3. De griffier behandelt een klacht over een medewerker van de griffie. Bij afwezigheid van de griffier behandelt, ingevolge artikel 107d, eerste lid, van de Gemeentewet en het vervangingsbesluit van de gemeenteraad, diens plaatsvervanger de klacht.

4. De concernmanager behandelt een klacht over de teamleider van de gemeente Emmen. Bij afwezigheid of betrokkenheid van deze concernmanager behandelt een andere concernmanager de klacht.

5. De gemeentesecretaris behandelt een klacht over een concernmanager. Bij afwezigheid van de gemeentesecretaris behandelt, ingevolge artikel 106, eerste lid, van de Gemeentewet en het vervangingsbesluit van het college van burgemeester en wethouders, diens plaatsvervanger de klacht.

6. Het lid van het college met de portefeuille HRM behandelt een klacht over de gemeentesecretaris. Bij afwezigheid van dit lid van het college behandelt de voorzitter van het college van burgemeester en wethouders de klacht.

7. De voorzitter van het college van burgemeester en wethouders behandelt een klacht over gedragingen van het college van burgemeester en wethouders, dan wel de individuele leden van het college van burgemeester en wethouders, voor zover de gedragingen betrekking hebben op de uitoefening van hun ambt. Bij afwezigheid van de voorzitter van het college van burgemeester en wethouders behandelt de locoburgemeester de klacht.

8. De werkgeverscommissie van de gemeenteraad behandelt een klacht over de griffier.

9. De voorzitter van de gemeenteraad behandelt een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de gemeenteraad.

10. De locoburgemeester behandelt een klacht over de burgemeester.

11. De voorzitter van de commissie van advies voor bezwaarschriften behandelt een klacht die betrekking heeft op een gedraging van deze commissie of van leden van deze commissie.

Artikel 4 Informele behandeling

1. Na ontvangst van de klacht neemt de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk contact op met de klager om te bekijken of er een praktische aanpak of oplossing mogelijk is, waarmee de klager tevreden is, dan wel om de behandeling van de klacht af te stemmen.

2. Indien er direct (binnen de rechtmatigheids- en behoorlijkheidskaders) naar tevredenheid van de klager tegemoet kan worden gekomen aan zijn klacht, behoort dit te gebeuren. De afwikkeling van de klacht wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd.

3. Wanneer de klacht niet direct informeel naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden, wordt de klacht formeel behandeld.

Artikel 5 Formele behandeling

1. De klachtbehandelaar stelt een onderzoek in naar de klacht. De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij het ontstaan van de klacht.

2. De voorafgaande informele behandeling kan worden beschouwd als het verplicht horen als bedoeld in artikel 9:10 Awb. De klachtbehandelaar kan besluiten de klager nogmaals te horen.

3. De klachtbehandelaar vraagt een reactie aan de degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

4. De klachtbehandelaar vormt zich een oordeel over de klacht en stelt de klager vervolgens schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de uitkomst van de klachtbehandeling.

5. De klachtbehandelaar informeert ook de degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft over de uitkomst van de klachtbehandeling.

6. De klachtbehandelaar brengt de uitkomst van de klachtbehandeling ter kennis van de klachtencoördinator, middels het klachtregistratiesysteem.

Artikel 6 Nationale Ombudsman

Indien de klager niet tevreden is over de formele afhandeling van zijn klacht, kan hij daarover een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. Bij de beantwoording van zijn klacht wordt klager op deze mogelijkheid gewezen.

Artikel 7 Verslaglegging

1. Elk jaar wordt een jaarverslag gemaakt over de behandeling van de klachten.

2. Ieder kwartaal wordt een kwartaalrapportage aangeboden aan het concernmanagement.

Artikel 8 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking.

Artikel 9 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Verordening Klachtbehandeling Emmen'.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad op XdatumX

Toelichting

ALGEMEEN
Net als elke overheidsorganisatie krijgt de gemeente Emmen regelmatig klachten. Het gemeentelijk handelen is breed en heeft gevolgen voor veel betrokkenen.

De gemeente staat constant in contact met burgers en bedrijven, binnen en buiten de gemeente Emmen. De meeste contacten tussen de gemeente en burgers/bedrijven verlopen goed. Maar soms heeft een burger/bedrijf een minder goede ervaring. In dat geval kan een klacht, bij het desbetreffende bestuursorgaan, worden ingediend.

Het is nodig dat binnen de organisatie wordt uitgedragen dat klachtbehandeling waardevol is en dat men openstaat om te leren van klachten. De positie van de klachtencoördinator binnen de gemeentelijke organisatie moet worden versterkt. Klachtbehandeling biedt de organisatie immers een unieke mogelijkheid om te reflecteren op het eigen handelen. Het is dan ook goed om hiervoor aandacht te hebben, zodat de kwaliteit en continuïteit van klachtbehandeling gewaarborgd zijn. Hierdoor ontstaat er ruimte om het leren van klachten.

Het is altijd belangrijk om een klacht goed te onderzoeken en om te kijken in hoeverre de klacht een ontwikkelpunt in het systeem zichtbaar maakt. Als de klacht op een professionele manier behandeld wordt kan in veel gevallen de onvrede worden weggenomen en hierdoor het vertrouwen in de gemeente worden hersteld.

Een goede klachtbehandeling is altijd maatwerk. Adequate en zorgvuldige klachtbehandeling houdt rekening met deze diversiteit. Het kenmerk van klachtbehandeling is dat het informeel, oplossingsgericht, objectief plaatsvindt en recht doet aan alle belangen en partijen: klager, bestuur, organisatie, medewerkers, etc. Kortom: klachtbehandeling is meer dan het volgen van een procedure.

Indien een burger niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht, kan hij de Nationale ombudsman vragen de klacht te behandelen.

Wettelijke basis
Per 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aangevuld met een Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling. Dit hoofdstuk biedt een wettelijke regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen.

Het betreft een sobere en flexibele regeling, en bevat slechts een aantal minimumeisen die dwingend zijn voorgeschreven. De regeling zoekt een evenwicht tussen het bieden van procedurele waarborgen voor een behoorlijke klachtbehandeling en het voorkomen van nodeloze formalisering of bureaucratisering. Dit geeft uitdrukking aan de gedachte dat via een zorgvuldige klachtbehandeling conflicten vaak juist op een soepele en niet-juridische wijze kunnen worden opgelost.

Klachtbehandeling
Verreweg de meeste klachten gaan over medewerkers van de gemeente. Deze worden behandeld door de teamleider in de hoedanigheid van klachtbehandelaar.

Deze verordening draagt bij aan een uniforme klachtbehandeling. De verordening bestaat uit een eerste lijn klachtbehandeling bij de gemeente, eerst informeel en daarna eventueel formeel, en een tweede lijn klachtbehandeling bij de Nationale Ombudsman.

ARTIKELSGEWIJS

Artikel 1 Begripsbepalingen
Sub a.
Dit betreft de bestuursorganen: gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester, de Commissie van advies voor de bezwaarschriften en eventueel andere commissies, waaraan bevoegdheden worden toegekend.

Sub e.
Het begrip medewerker wordt ruim omschreven, zodat niet alleen personen in dienst van de gemeente hier onder vallen, maar ook personen die werkzaam zijn voor de gemeente en elders in dienst zijn. Onder dit begrip vallen dus ook de zzp'ers, uitzendkrachten, gedetacheerden en stagiaires.

Sub f.
Het begrip klacht is hier nader benoemd om duidelijk te maken dat het om gedragingen gaat. Klachten over inhoudelijke zaken, zoals beleid of een besluit, vallen niet onder de reikwijdte van deze regeling.

Klachten over een (externe) medewerker worden toegerekend aan het bestuursorgaan waarvoor de ambtenaar of andere medewerker (zzp'ers, uitzendkrachten, stagiaires en gedetacheerden) werkzaam is. Deze toerekening mag er niet toe leiden dat een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wanneer deze niet tot een of meer ambtenaren kan worden herleid.

Gedragingen van leden van het college van burgemeester en wethouders worden toegerekend aan dit bestuursorgaan. Er kan dus ook geklaagd worden over gedragingen van wethouders, die immers werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan. Een gemeenteraadslid is echter niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de raad, zodat alleen geklaagd kan worden over handelingen van de gemeenteraad als zodanig, maar niet over handelingen van individuele raadsleden.

Sub g
In de Awb wordt aan een ieder het recht om te klagen toegekend. Een klacht kan ook betrekking hebben op een gedraging die niet jegens de klager zelf is begaan.

Sub h
De klachtencoördinator is het gezicht van de gemeente voor wat betreft klachten. Alle klachten komen bij deze functionaris binnen.

Sub i
Indien de informele behandeling niet tot een oplossing leidt, wordt de klacht door de klachtbehandelaar in behandeling genomen.

Artikel 2 Klachtencoördinatie
Hier worden de taken van de klachtencoördinator benoemd.

Artikel 3 Klachtbehandelaar
Dit artikel geeft aan wie welke klacht behandelt. Op dit punt was er onduidelijkheid en werd situatief een oplossing bedacht. Daarvoor is nu een eenduidige regeling gemaakt.

De wettelijke bepalingen voor klachtbehandeling zijn niet van toepassing op gedragingen van individuele raadsleden (artikel 9:1 Awb). Individuele raadsleden kunnen niet als bestuursorgaan worden aangemerkt en zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad.[1]

1. Zie bijvoorbeeld het rapport van de Nationale Ombudsman van 21 november 2011, rapportnummer: 2011/343.

Lid 11
De Commissie van advies voor bezwaarschriften heeft ingevolge artikel 3 van de Reglement commissie bezwaarschriften gemeente Emmen 2016 twee voorzitters. Als een klacht de ene voorzitter betreft of bij de klacht is betrokken, behandelt de andere voorzitter de desbetreffende klacht.

Artikel 4 Informele behandeling
Dit artikel ziet op de informele klachtbehandeling door de klachtencoördinator. De werkwijze wordt hiermee vastgelegd.

Artikel 5 Formele behandeling
Als het niet lukt om een klacht informeel af te doen, vindt formele afhandeling plaats. Dit gebeurt door de klachtbehandelaar. In het geval van afwezigheid of betrokkenheid bij de betreffende gedraging wordt de klachtbehandelaar vervangen conform artikel 3. De bestaande werkwijze wordt hiermee vastgelegd.

Artikel 6 Nationale Ombudsman
Ingevolge artikel 9:18 Awb heeft een ieder het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Artikel 7 Verslaglegging
Deze bepaling regelt hoe en in welke frequentie de verslaglegging plaatsvindt.

Artikel 8 Inwerkingtreding
Deze bepaling regelt het moment van inwerkingtreding van deze verordening.

Artikel 9 Citeertitel
Geen toelichting.