Adviesnota raad – openbaar

Onderwerp	Klachtenregeling gemeente Doesburg
Zaakdossier	Z/23/036265 - D/23/116955
Portefeuillehouder	Burgemeester L.W.C.M. van der Meijs
Raadsprogramma	4. Bestuur en organisatie
Datum collegebesluit	4 juli 2023

Opsteller	Jetta Scheper	**E-mail**	Jetta.Scheper@doesburg.nl
Team	Bedrijfsvoering	**Telefoonnummer**	(0313) 48 14 36

Voorstel

Inhoudelijk beslispunt

1. De Klachtregeling gemeente Doesburg vaststellen, voor zover het gaat om klachten over de raad en de griffier, die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de raad.

Financieel beslispunt

.n.v.t.

Procedureel beslispunt

n.v.t.

Juridische grondslag

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 van de Gemeentewet.

Inleiding

Wat is een klacht?

Het gaat bij klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Klachtenregeling om gedragingen (handelen of nalaten).

Bij klachten gaat het om de vraag of er wel of niet onbehoorlijk is gehandeld. Klachten over bijvoorbeeld losliggende stoeptegels zijn juridisch dus geen klachten in de zin van de Awb.

Beslistermijn

Klachten moeten binnen zes weken afgehandeld worden, met de mogelijkheid tot verdaging voor ten hoogste vier weken en eventueel verder uitstel als de klager daarmee instemt (artikel 9:11 van de Awb).

Toerekening klachten (artikel 9:1, tweede lid van de Awb)

Klachten over gedragingen (handelen of nalaten) van een lid van het college en medewerkers (m.u.v. de griffier) worden toegerekend aan het college.
Klachten over de griffier van de raad worden toegerekend aan de raad.

Klachten tegen individuele raadsleden niet mogelijk

Er kunnen geen klachten worden ingediend tegen individuele raadsleden. In rapport 2011/343 schreef de Nationale ombudsman hierover:

> "*Klachtbehandeling via de formele regels van de Algemene wet bestuursrecht leent zich er niet voor om een individueel raadslid aan te spreken op het niet-naleven van gedragsnormen. Deze formele klachtbehandeling is gericht op gedragingen van bestuursorganen en gedragingen van individuele raadsleden vallen niet onder dit regime. Het is de eerste verantwoordelijkheid van de fractie waar het raadslid toe behoort, om een individueel raadslid op het niet-naleven van de normen van publieke ethiek aan te spreken. De gemeenteraad draagt uiteindelijk de verantwoordelijkheid.*"

Informele en formele klachtbehandeling en machtiging

Klachten worden volgens de Klachtenregeling altijd eerst **informeel** met een gesprek met de klager opgepakt. Mocht de klager niet tevreden zijn over de uitkomst, dan pas volgt de **formele** klachtbehandeling.

Het bestuursorgaan waartegen een klacht zich richt of waaraan de klacht wordt toegerekend moet daarop een besluit nemen als het gaat om een **formele** klacht. Dit is in feite hetzelfde als bij het beslissen op bezwaarschriften. Machtiging[1] bij de beslissing op **formele** klachten is veelal mogelijk en wenselijk in het kader van een voortvarende afhandeling van klachten. De Klachtenregeling voorziet dan ook in diverse machtigingen, zie hieronder ook onder het kopje "Samenvattend".

Degene die de **informele** behandeling van een klacht oppakt, is in de voorliggende Klachtenregeling niet dezelfde als diegene die de beslissing namens (via een machtiging) het desbetreffende bestuursorgaan op de **formele** klacht neemt. Het is een inwoner immers niet uit te leggen dat degene die eerst betrokken was bij de **informele** behandeling van zijn/haar klacht dezelfde is als degene die via een machtiging een **formele** beslissing neemt op zijn/haar klacht.

[1] Juridisch gaat het om 'machtiging' en niet om 'mandaat' nu het gaat om handelingen en beslissingen, die geen besluiten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht zijn. Er kan ook geen bezwaar en beroep ingesteld worden naar aanleiding van beslissingen op klachten.

In sommige gevallen is niet gekozen voor machtiging. Het is namelijk niet logisch dat - als de bijvoorbeeld de burgemeester een klacht over de gemeentesecretaris **informeel** behandeld heeft – een teammanager ('lager in de hiërarchie') een beslissing neemt op de **formele** klacht namens het college.

Niet eens met een formele beslissing op een klacht?
Dan kan de klager een verzoekschrift indienen bij de Ombudscommissie van de gemeente Rheden.

Wie moet de Klachtregeling vaststellen?
Omdat klachten de raad, de burgemeester en het college kunnen betreffen, moet elk bestuursorgaan, voor zover het zijn/haar bevoegdheid betreft, de Klachtenregeling vaststellen.

Het college en de burgemeester hebben de klachtregeling op 4 juli 2023 vastgesteld, voor wat betreft de tegen hen ingediende klachten.

Wie zijn betrokken bij de Klachtenregeling?
De Ondernemingsraad heeft op 30 mei 2023 ingestemd met de Klachtenregeling gemeente Doesburg (zie bijlage).

Samenvattend

Klacht over:	**Wie behandelt de klacht informeel?**	**Wie neemt een formele beslissing op een klacht als de klacht informeel niet naar tevredenheid van de klager is opgelost?**
een medewerker	de teammanager	de manager van een ander team dan waar de desbetreffende medewerker werkzaam is namens het college
een teammanager	de gemeentesecretaris	het college (geen machtiging)
de gemeentesecretaris	de burgemeester	het college (geen machtiging)
de burgemeester als bestuursorgaan	de locoburgemeester	de burgemeester (geen machtiging)
(een lid van) het college van burgemeester en wethouders	de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.	het college (geen machtiging)
de gemeenteraad	de voorzitter van de raad	het presidium namens de raad
de griffier	de voorzitter van de werkgeverscommissie	de werkgeverscommissie namens de raad

Doel / meetbaar effect

Beschikken over een regeling met bijbehorende mandaten om klachten zorgvuldig en voortvarend te kunnen oppakken en afdoen.

Argumenten

1.1 *Het is wenselijk om in een regeling de werkwijze ten aanzien van klachten vast te leggen.*
Hierdoor is er duidelijkheid en houvast en wordt een zorgvuldige en voortvarende klachtbehandeling bevorderd.

Kanttekeningen

n.v.t.

Financiën

n.v.t.

Uitvoering

Planning

Na besluitvorming wordt de Klachtenregeling gemeente Doesburg bekend gemaakt in het Gemeenteblad.

Communicatie

Zie Planning.

Evaluatie

n.v.t.

Bijlage(n)

1. Klachtenregeling gemeente Doesburg
2. Instemmingsbesluit Ondernemingsraad