



Onderwerp: Vaststellen klachtenregeling Terschelling 2024

Jaar/nummer: 2024/16-O

In behandeling bij: De burgemeester

Voorstel

Het college stelt de raad voor vast te stellen de Klachtenregeling Terschelling 2024, voor zover het de bevoegdheden van de raad betreft.

Samenvatting

De huidige klachtenregeling dateert van 2016. Sindsdien is met deze klachtenregeling gewerkt. Gebleken is dat de regeling niet alle in de praktijk voorkomende situaties dekt en op onderdelen niet duidelijk is. Daarom wordt voorgesteld om de klachtenregeling te herzien. De griffie heeft meegedacht bij het opstellen van de nieuwe klachtenregeling.

Toelichting

In de nieuwe voorgestelde klachtenregeling zijn ten opzichte van de huidige regeling de volgende wijzigingen doorgevoerd:

1. Naast het college en de burgemeester ook de raad, de bezwaarschriftencommissie en de heffingsambtenaar een plaats geven in de regeling;
2. een verduidelijking van wie klachtenbehandelaar is in welke situatie;
3. de procedure van de klachtbehandeling is meer uitgeschreven in stappen;
4. een vangnetbepaling in gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet.
5. een regeling voor klachten over fractievertegenwoordigers.

Ad. 1: er zijn sinds 2016 enkele klachten ingediend tegen de raad. Omdat de huidige regeling niet in een procedure voorzag hoe dergelijke klachten af te handelen, heeft de griffie gevraagd hoe bij een klacht te handelen. Dit gold ook voor de heffingsambtenaar en de bezwaarschriftencommissie als bestuursorgaan.

Art. 2: in de huidige regeling zijn nu enkele functionarissen als klachtenbehandelaar aangewezen. In de praktijk zijn ook wel eens tegen hen klachten ingediend. De huidige regeling kent voor deze situaties niet een procedure wie dan als klachtenbehandelaar optreedt. In de voorgestelde klachtenregeling zijn daarom meer personen als klachtbehandelaar aangewezen. Zo is de organisatie minder kwetsbaar als het gaat om de behandeling van klachten.

In de huidige regeling was voorgeschreven dat de raad klachten over het college en over leden van het college behandelde. Daar is in de nieuwe regeling van afgestapt. Artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt namelijk dat bestuursorganen zelf klachten over het eigen handelen dienen te behandelen. Daarom is het voorstel om klachten over het college onder de nieuwe regeling te laten behandelen door de primus inter pares ¹ van het college: de burgemeester.

Ad. 3: een betere uitschrijving van de procedure heeft tot gevolg dat de te volgen procedurestappen niet (gauw) over het hoofd worden gezien.

¹ De eerste onder de gelijken

De procedurebeschrijving in de huidige regeling is vrij beknopt geformuleerd.

Ad. 4: De inhoud van de klachtenregeling is gebaseerd op praktijkervaringen binnen gemeenten. In de toekomst kijken is lastig. De praktijk is grillig. Wat nog niet is gebeurd kan nog komen. Het is geen garantie dat de klachtenregeling 100% dekkend is. Voor gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet, geldt dan de vangnetbepaling van artikel 7.

Ad.5: fractievertegenwoordigers zijn commissieleden, niet zijnde raadsleden. In tegenstelling tot raadsleden, zijn fractievertegenwoordigers niet door het volk gekozen, stemmen ze niet in vergaderingen en genieten ze geen wettelijke bescherming tegen klachten. Door in artikel 1, lid 14 van de klachtenregeling te bepalen dat klachten over fractievertegenwoordigers door het presidium behandeld worden, genieten ze toch enige bescherming.

Historie

In 2016 is de huidige klachtenregeling vastgesteld.

Juridische gevolgen/fatale termijnen/handhaving

Elk van de bestuursorganen kan de regeling alleen voor zijn eigen bevoegdheden vaststellen. De raad, het college, de burgemeester, de heffingsambtenaar en de bezwaarschriftencommissie stellen de regeling voor hun bevoegdheden vast. Het college biedt, als werkvoorbereider voor de raad, de regeling voor vaststelling aan de raad aan. Nadat elk van de hierboven genoemde bestuursorganen de klachtenregeling heeft vastgesteld, kan de regeling in één keer elektronisch bekend worden gemaakt in het Gemeenteblad. Dan treedt de regeling in werking. Tegen de regeling staat geen bezwaar en beroep open.

Belang voor toerisme/samenleving/economie

Een transparante klachtenregeling draagt bij aan de invulling van het principe om een open overheid te zijn. Burgers en bedrijven weten vooraf hoe de gemeente klachten tegen haar en tegen haar medewerkers zal behandelen. Voor hen is een publieksversie gemaakt waarin de kern van de klachtenbehandeling staat beschreven.

Financiële/personele/organisatorische gevolgen

Communicatie/interactiviteit

De verordening wordt elektronisch bekendgemaakt op overheid.nl

Advies van de raadscommissie

--

Ter inzage liggende stukken

--

Datum behandeling in B&W + ondertekening

Terschelling, 23 januari 2024

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Terschelling,

H.M. de Jong,
secretaris/directeur

mr. R.S. Cazemier,
burgemeester

Bijlagen

1. Klachtenregeling Terschelling 2024
2. Publieksversie klachtenregeling Terschelling 2024