

Raadsvoorstel

Datum	17 oktober 2017	Zaaknummer	194851328
		Portefeuille	Openbare orde en veiligheid M.A. Fränzel
Onderwerp	Vaststelling beleidsregels intern klachtrecht Meierijstad		

Samenvatting

De Algemene wet bestuursrecht verplicht gemeenten om klachten over gedragingen van bestuursorganen en de onder de verantwoordelijkheid daarvan werkzame personen te behandelen. Dit met inachtneming van de bepalingen van die wet. Elk bestuursorgaan (raad, college en burgemeester) is in beginsel zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de wettelijke verplichting.

Op gedragingen van individuele raadsleden is het klachtrecht niet van toepassing. Anders dan leden van het college, die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het college, zijn raadsleden niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad. Klachten over individuele raadsleden zullen worden doorgezonden naar de fractie. Die kan desgewenst in overleg met de voorzitter treden over de wijze waarop op die klacht een reactie wordt gegeven. Het klachtrecht is wel van toepassing op gedragingen van de gemeenteraad als bestuursorgaan en op de medewerkers van de griffie.

De praktijk leert dat klachten zelden betrekking hebben op gedragingen de gemeenteraad of daaronder werkzame personen. Desondanks stellen wij u voor om, voor zover klachten betrekking hebben op uw raad en u daartoe dus bevoegd bent, mede te besluiten tot het vaststellen van beleidsregels ter uitvoering van de wet. Concreet betekent dit dat u bij vaststelling van de regels instemt met de wijze van behandeling van klachten gericht aan uw raad, de aanwijzing door ons college van de klachtcoördinator en besluit tot aanwijzing van de klachtbehandelaar voor klachten gericht aan uw raad (zie met name artikel 3, eerste lid onder g en h).

Uitgangspunt van de wet is dat klachten zo snel en zo informeel mogelijk worden afgewikkeld. Bijgaande beleidsregels voorzien in die behoefte. De beleidsregels sluiten aan op de bestaande praktijk van de voorgangers van Meierijstad.

Relatie met programmabegroting en/of Mijlpalen van Meierijstad

-



Behandeling in commissie

Commissie Ruimte, Economie en Bedrijfsvoering

Ontwerpbesluit gemeenteraad

te besluiten, voor zover bevoegd, tot vaststelling van de Beleidsregels intern klachtrecht Meierijstad

Aan de raad,

Waarom naar de raad

Uw raad is bevoegd beleidsregels te stellen voor het behandelen van klachten gericht tegen het bestuursorgaan de raad. Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester zijn bevoegd tot vaststelling van de beleidsregels voor zover het de behandeling betreft van klachten die zijn gericht tegen hen of tegen de personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Het betreft hier de behandeling van klachten in eerste aanleg (intern klachtrecht).

Onderwerp

Beleidsregels intern klachtrecht Meerijstad

Aanleiding

De wens om de regels voor de behandeling van klachten vast te leggen in een uniforme beleidsregel die geldt voor alle bestuursorganen van de gemeente.

Argumenten

1.1 *De beleidsregels voorzien in een zeer informele, laagdrempelige regeling voor de afhandeling van klachten*

Overeenkomstig het uitgangspunt van de wet voorzien de beleidsregels er in dat de klacht zo snel en informeel mogelijk wordt afgewikkeld. Pas als de klager van oordeel is dat een klacht aan het bestuursorgaan moet worden voorgelegd geeft het bestuursorgaan zelf een oordeel over de klacht. Het kan ook zijn dat beklagde hecht aan een formele behandeling van de klacht, omdat het klaagschrift onterechte aantijgingen bevat. Ook in dat geval wordt de klacht ter beoordeling aan het bestuursorgaan voorgelegd.

1.2 *De beleidsregels leggen in grote lijnen de werkwijze vast die in de voormalige gemeenten en Optimisd al werd gevolgd en die in de praktijk van Meerijstad ook al wordt toegepast.*

Er wordt inhoudelijk niet afgeweken van de werkwijze die de gemeenten Schijndel, Sint Oedenrode en Veghel en de gemeenschappelijk regeling Optimisd al kenden en die in de praktijk in Meerijstad ook al als vaste bestuurspraktijk wordt toegepast.

Kanttekeningen

1.1. *De beleidsregels hebben geen betrekking op klachten tegen gedragingen van leden van de raad.*

De wettelijke regeling heeft betrekking op bestuursorganen en de personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Omdat raadsleden niet werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad is de regeling niet op hen van toepassing. Mocht er toch een klacht over een raadslid worden ingediend dan zal naar de fractie worden doorgezonden. Die kan desgewenst in overleg treden met de voorzitter van de raad over de wijze waarop op de klacht een reactie wordt gegeven.

De wettelijke regeling is wel van toepassing op gedragingen van de raad als bestuursorgaan en op het griffiepersoneel. Klachten die specifiek zijn gericht tegen gedragingen van de voorzitter van de raad worden geacht te zijn gericht tegen het bestuursorgaan de raad. De beleidsregels voorzien erin dat in dat geval de klacht wordt voorbereid of informeel wordt afgehandeld door een van de plaatsvervangende voorzitters.

Leden van het college van burgemeester en wethouders vallen wel onder de werking van de regeling omdat zij werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het college.

Hoewel uw raad in de praktijk niet vaak te maken zal krijgen met het klachtrecht stellen wij u voor de beleidsregels (voor over u daartoe bevoegd bent) vast te stellen. Concreet betekent dit dat u bij vaststelling van de regels instemt met de wijze van behandeling van klachten gericht aan uw raad, de aanwijzing door ons college van de klachtcoördinator en besluit tot aanwijzing van de klachtbehandelaar voor klachten gericht aan uw raad (zie artikel 3, eerste lid onder g en h).

1.2. Formeel is vastlegging van de procedure in een beleidsregel niet vereist.

Vastlegging van de werkwijze in beleidsregels biedt duidelijkheid en zekerheid voor klagers en beklaagden. Daarom stellen wij u voor te besluiten de beleidsregels (mede) vast te stellen.

Communicatie

De beleidsregels worden formeel bekendgemaakt in het Gemeenteblad Meierijstad.

Participatie

-

Duurzaamheid

nvt

Financiële toelichting

-

Planning

Er wordt niet gebruik gemaakt van een informatiebijeenkomst.

Rechtsbescherming

Tegen een besluit tot vaststelling van een beleidsregel staat geen bezwaar of beroep open.

De gemeente Meierijstad is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Als een klager niet tevreden is met een oordeel van het bestuursorgaan over zijn klacht kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman

Monitoring en evaluatie

Jaarlijks wordt bij de bekendmaking van de geregistreerde klachten gezien of de beleidsregels bijgesteld moeten worden.

Bijlage(n)

Beleidsregels intern klachtrecht Meierijstad

Ter inzage documenten

-

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad,

De secretaris,

De burgemeester,

Drs. M.G.C. Wilms –Wils RA

M.A. Fränzel MSc.

Beleidsregels intern klachtrecht gemeente Meerijstad

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Meerijstad, ieder voor zover bevoegd;

overwegende, dat het gewenst is beleidsregels over het intern klachtrecht op te stellen;

gelet op de artikelen 9:1 tot en met 9:12a en artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht (de wet);

b e s l u i t e n :

vast te stellen de

Beleidsregels intern klachtrecht gemeente Meerijstad

Artikel 1 Toepassingsbereik

Deze beleidsregels zijn niet van toepassing op klachten van medewerkers van de gemeente Meerijstad over gedragingen van bestuursorganen in hun hoedanigheid als werkgever of gedragingen van leidinggevendenden of collega's.

Artikel 2 Centraal meldpunt/Klachtencoördinator

1. Het college wijst een of meer klachtencoördinator(en) aan.
2. De klachtencoördinator:
 - a. registreert ingekomen klaagschriften en stuurt deze onmiddellijk door aan de klachtbehandelaar;
 - b. ondersteunt de bewaking van de voortgang van de behandeling van de klachten;
 - c. registreert de bevindingen, oordelen en de daaraan verbonden conclusies over de klachten;
 - d. verzorgt de jaarlijkse publicatie van de klachten.

Artikel 3 De klachtbehandelaar

1. De informele afhandeling van een klacht en de voorbereiding van de formele afhandeling van een klacht door het bestuursorgaan geschiedt door de klachtbehandelaar. Als zodanig worden aangewezen:
 - a. de leidinggevendenden voor klachten over medewerkers van hun atelier;
 - b. een lid van de directie voor klachten over de onder zijn/haar verantwoordelijkheid vallende leidinggevendenden en over medewerkers die niet onder een leidinggevende vallen dan wel over medewerkers van meerdere ateliers;
 - c. de gemeentesecretaris voor klachten over de directie;
 - d. de burgemeester voor klachten over de gemeentesecretaris;
 - e. de burgemeester voor klachten over (leden van) het college van burgemeester en

- wethouders;
 - f. de locoburgemeester voor klachten over de burgemeester;
 - g. de voorzitter van de raad voor klachten over de raad en de griffier;
 - h. een plaatsvervangend voorzitter van de raad voor klachten over de raad die specifiek betrekking hebben op de voorzitter;
 - i. de griffier voor klachten over medewerkers van de griffie.
2. Bij afwezigheid van de klachtbehandelaar of in geval de klachtbehandelaar zelf bij de beklagde gedraging is betrokken neemt diens plaatsvervanger de afhandeling van de mondelinge klacht dan wel de (voorbereiding van de) afhandeling van het klaagschrift over.

Artikel 4 Mondelinge klachten

De bestuurder of medewerker die voor het eerst kennis neemt van een mondelinge klacht brengt de klager zo spoedig mogelijk in contact met de klachtencoördinator.

Artikel 5 Formele en informele wijze van afwikkeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht, als klager en beklagde daar mee in kunnen stemmen, bij voorkeur op informele wijze af zonder tussenkomst van het bestuursorgaan.
2. Indien klager of beklagde aangeeft een formele afhandeling van de klacht te wensen bereidt de klachtbehandelaar de formele afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan voor.
3. Onder informele afwikkeling en voorbereiding van de formele afhandeling van een klacht zijn begrepen alle handelingen die verband houden met:
 - a. de bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager en beklagde;
 - b. het beoordelen of de klacht voldoet aan de in artikel 9:4 van de wet gestelde ontvankelijkheidseisen en het zo nodig bieden van de mogelijkheid tot aanvulling van de klacht;
 - c. het vaststellen of sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de wet (uitzonderingen op de plicht tot behandeling van een klacht);
 - d. een onderzoek naar de beklagde gedraging, waaronder begrepen het horen van klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, zo mogelijk in elkaars aanwezigheid;
 - e. het concluderen dat zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 9:5 van de wet (naar tevredenheid tegemoet komen aan klacht);
 - f. het concluderen dat zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 9:10, tweede lid van de wet (afzien van horen);
 - g. het informeren van klager, beklagde en het centraal meldpunt over de bevindingen, het oordeel daarover en eventuele daaraan te verbinden conclusies.
4. Tot de voorbereiding van de formele behandeling van de klacht behoort tevens het zo nodig uitbrengen van een rapportage aan het betrokken bestuursorgaan over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan verbonden moeten worden.
5. Indien zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 9:5 van de wet deelt de klachtbehandelaar de klager schriftelijk mede er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Klager wordt daarbij uitdrukkelijk gewezen op de mogelijkheid om een andersluidend standpunt aan te geven, waarna de formele behandeling van de klacht wordt voortgezet. Een afschrift van de mededeling wordt gezonden aan beklagde en het centraal meldpunt.

Artikel 6 Bevoegdheid afhandeling klaagschrift

1. De formele afhandeling van een klaagschrift waarbij sprake is van een situatie zoals genoemd in artikel 5, derde lid onder b, c en e geschiedt door de klachtbehandelaar.
2. In andere situaties dan genoemd in het vorige lid geschiedt de formele afhandeling van een klaagschrift door het betrokken bestuursorgaan.

Artikel 7 Inwerkingtreding

1. Deze beleidsregels treden in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking.
2. Alsdan vervallen alle regelingen en protocollen ter uitvoering van het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Awb (klachtrecht) van de gemeenten Schijndel, Sint-Oedenrode en Veghel en de Intergemeentelijke sociale dienst *Optimisd*.

Artikel 8 Citeertitel

Deze beleidsregels worden aangehaald als “Beleidsregels intern klachtrecht Meierijstad”

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 18 januari 2018

De raad voornoemd

De griffier,

De voorzitter,

A.F.J. Franken

ir. C.H.C. van Rooij

Toelichting bij beleidsregels intern klachtrecht Meierijstad

De wettelijke regeling

De Algemene wet bestuursrecht verplicht gemeenten tot het behandelen van klachten van burgers en bedrijven over gemeentelijk handelen en heeft daar regels voor vastgesteld. De klachten kunnen gaan over gedragingen van gemeentelijke bestuursorganen (raad, college en burgemeester) en de daaronder werkzame personen. Uitgangspunt van de wet is een zo informeel mogelijke afwikkeling van klachten. De wettelijke regeling is uitgewerkt in bijgevoegde beleidsregels.

Regeling geldt niet voor raadsleden

De wettelijke regeling heeft betrekking op bestuursorganen en de personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Omdat raadsleden niet werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad is de regeling niet op hen van toepassing. Mocht er een klacht over een raadslid worden ingediend dan zal deze in handen worden gesteld van de fractie. Die kan desgewenst in overleg treden met de voorzitter van de raad over de wijze waarop op de klacht een reactie wordt gegeven.

De wettelijke regeling is wel van toepassing op gedragingen van de raad als bestuursorgaan en op het griffiepersoneel. Klachten die specifiek zijn gericht tegen gedragingen van de voorzitter van de raad worden geacht te zijn gericht tegen het bestuursorgaan de raad. De beleidsregels voorzien erin dat in dat geval de klacht wordt voorbereid of informeel wordt afgehandeld door de plaatsvervangend voorzitter of de raadsnestor.

Leden van het college van burgemeester en wethouders vallen wel onder de werking van de regeling omdat zij werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het college.

Inhoud beleidsregels

De beleidsregels gaan er van uit dat klachten over medewerkers in eerste aanleg worden behandeld door de leidinggevende van de beklagde medewerkers(s). Deze zijn aangewezen als klachtbehandelaars. Uitgangspunt is dat de leidinggevende probeert de klacht, in overleg met de klager en beklagde, zo snel mogelijk en informeel probeert op te lossen. Pas als een informele oplossing niet mogelijk blijkt wordt de klacht door de klachtbehandelaar ter beoordeling voorgelegd aan het bestuursorgaan. Van belang is dat de beklagde altijd betrokken wordt bij de wijze van afhandeling van de klacht.

Deze regeling komt in grote lijnen overeen met de werkwijze die in de gemeenten Schijndel, Sint Oedenrode en Veghel en bij de Intergemeentelijk sociale dienst Optimisd in de praktijk al werd toegepast. Met de vaststelling van deze beleidsregels komen alle regelingen van deze voorgangers van de gemeente Meierijstad te vervallen.

Nationale Ombudsman

De klager die zich niet kan verenigen met de wijze van afhandeling van de klacht kan zich wenden tot de Nationale Ombudsman, waar de gemeente Meierijstad bij is aangesloten

Afzonderlijke regeling voor klachten over collega's

De beleidsregels hebben geen betrekking op de afhandeling van klachten die medewerkers hebben over collega's en bestuurders (ongewenst gedrag en klokkenluidersregeling). Voor de behandeling van die klachten wordt aangesloten bij de daarvoor getroffen landelijke voorziening.