

Raadsvoorstel

Datum raad	25 juni 2020	Zaaknummer	1948319271
Datum college	5 mei 2020	Portefeuille	Openbare orde en veiligheid ir. C.H.C. van Rooij
Onderwerp	Vaststelling beleidsregels intern klachtrecht voor raad en griffie Meierijstad 2020		

Samenvatting

De Algemene wet bestuursrecht verplicht gemeenten om klachten over gedragingen van bestuursorganen en de onder de verantwoordelijkheid daarvan werkzame personen te behandelen.

Gebleken is dat het wenselijk is de daarvoor in 2017 vastgestelde beleidsregels op een aantal punten aan te passen. Ons college en de burgemeester hebben hierom onlangs al nieuwe beleidsregels vastgesteld voor klachten die betrekking hebben op henzelf en de ambtelijke organisatie. Wij achten het wenselijk dat ook uw raad nieuwe regels vaststelt voor klachten die betrekking hebben op uw raad en de griffie. De voorgestelde wijzigingen zijn inhoudelijk gelijklopend aan die welke in onze regeling zijn opgenomen. De wijzigingen hebben betrekking op het volgende:

Ten eerste is het voorstel om zowel de informele als de formele afdoening van een klacht in handen te leggen van de aangewezen klachtbehandelaar.

Ten tweede wordt voorgesteld de bepaling op te nemen dat de klachtbehandelaar niet meer aan klager schriftelijk hoeft te bevestigen dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld als daarover al volstreekte duidelijkheid bestaat.

Tot slot wordt in de regels de bestaande praktijk vastgelegd dat het centraal meldpunt wordt geïnformeerd over de afwikkeling van de klacht.

Regels gelden niet voor klachten over individuele raadsleden

Voor de goede orde merken wij op dat het klachtrecht alleen van toepassing is op gedragingen van de gemeenteraad als bestuursorgaan en op de medewerkers van de griffie.

Klachten die betrekking hebben op gedragingen van individuele raadsleden vallen niet onder de wettelijke regeling, omdat leden van de raad niet ondergeschikt zijn aan de raad. De afspraak is dat dergelijke klachten in handen worden gesteld van de betreffende raadsfractie.

De praktijk leert overigens dat er tot op heden geen klachten zijn ingediend tegen gedragingen van de gemeenteraad of medewerkers van de griffie.

Relatie met programmabegroting en/of Mijlpalen van Meierijstad

Bijzondere persoonlijke dienstverlening.

Behandeling in commissie

Commissie 11 juni 2020

Ontwerpbesluit gemeenteraad

te besluiten tot vaststelling van de Beleidsregels intern klachtrecht voor raad en griffie
Meierijstad 2020

Meerijstad, 5 mei 2020

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 en medewerkers van de griffie. Het betreft hier de behandeling van klachten in eerste aanleg (intern klachtrecht).

Onderwerp

Beleidsregels intern klachtrecht voor raad en griffie Meerijstad 2020.

Aanleiding

In het raadsvoorstel van 4 oktober 2017 hebben wij aangegeven dat jaarlijks zal worden bezien of de beleidsregels bijgesteld moeten worden. In het jaarverslag 2018 hebben wij aangekondigd te zullen onderzoeken of de klachtbehandelaars een klacht ook formeel kunnen afwikkelen. Daarnaast is het wenselijk gebleken de regels op een tweetal andere punten aan te passen. Voor de afhandeling van klachten over het college en de burgemeester of voor klachten die gaan over de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen zijn afzonderlijke beleidsregels vastgesteld. Wij achten het wenselijk dat ook uw raad nieuwe regels vaststelt voor klachten die betrekking hebben op uw raad en de griffie.

Argumenten

1.1 Mandatering aan de klachtbehandelaars van de bevoegdheid om klachten ook formeel af te doen bevordert een zo eenvoudig en snel mogelijke afwikkeling van klachten en voorkomt onnodige formalisering en juridisering.

De formele afwikkeling van een klacht ligt nu nog bij uw raad. Met mandatering van die bevoegdheid aan de klachtbehandelaar (meestal is dat uw voorzitter voor uw raad of de griffier voor de griffie) kan de procedure (verder) worden vereenvoudigd en bekort. In het jaarverslag 2018 hebben wij om die reden al aangegeven te gaan onderzoeken of de klachtbehandelaars een klacht ook formeel kunnen afwikkelen. Gebleken is dat het wenselijk is zowel de informele als de formele afdoening van een klacht in handen te leggen van de aangewezen klachtbehandelaar. Dit bevordert een zo eenvoudig en snel mogelijke afwikkeling en voorkomt onnodige formalisering en juridisering van klachten.

De regeling in de Awb verzet zich niet tegen mandatering van de bevoegdheid.

1.2. Als het evident is dat de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld is het niet zinvol dit nog schriftelijk aan de indiener van de klacht mede te delen.

Als klager bijvoorbeeld in een gesprek met de klachtbehandelaar zelf klip en klaar aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld is het niet zinvol dit nog eens schriftelijk te laten bevestigen. Zolang er echter nog enige twijfel mogelijk is zal de klachtbehandelaar bij klager moeten navragen of de klacht inderdaad niet meer (verder) behandeld hoeft te worden. Ook dient de eventueel bereikte oplossing intern te worden vastgelegd. Op deze wijze kan deze oplossing ook later nog worden teruggevonden.

Kanttekeningen

1.1. De kans bestaat dat dat uw raad klachten waarop een formeel oordeel moet worden gegeven niet meer ziet.

Klachten over uw raad of de griffie zijn tot op heden niet ontvangen. Vanzelfsprekend zult u door de klachtbehandelaar geïnformeerd worden over eventueel ingekomen klachten over uw raad. In het jaarlijkse verslag wordt daarnaast aandacht besteed aan alle klachten en de manier van afwikkeling ervan. De betrokkenheid van uw bestuur blijft dan ook voldoende gewaarborgd.

1.2 De kans bestaat dat onterecht door de klachtbehandelaar wordt aangenomen dat een klacht als afgedaan kan worden beschouwd

Die kans is zeer klein, aangezien het echt moet gaan over een situatie waarin het overduidelijk is dat klager tevreden is met de afwikkeling en geen verdere behandeling meer wenst. Zolang er nog enige twijfel mogelijk is blijft de verplichting om te checken of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgedaan van kracht. Ook helpt het vastleggen van de met klager gemaakte afspraken onduidelijkheden te voorkomen. Mocht er onverhoopt toch sprake zijn van een misverstand dan kan in goed overleg alsnog besloten worden tot voortzetting van de procedure.

Communicatie

De beleidsregels worden formeel bekendgemaakt in het Gemeenteblad Meierijstad.

Participatie

De Ondernemersraad heeft positief geadviseerd.

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 bezien of de beleidsregels bijgesteld moeten worden.

Bijlage(n)

Conceptbeleidsregels.

Ter inzage documenten

-

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad,

De secretaris,

De burgemeester,

Drs. M.G.C. Wilms –Wils RA

Ir. C.H.C. van Rooij.

Beleidsregels intern klachtrecht gemeenteraad en griffie gemeente Meierijstad 2020

De raad van Meierijstad,

overwegende, dat het wenselijk is klachten zo eenvoudig en snel mogelijk af te wikkelen en om formalisering en juridisering van klachten zoveel mogelijk te voorkomen;

dat aan deze wens tegemoet gekomen kan worden door de huidige regels op een aantal punten te wijzigen en vast te leggen in nieuwe beleidsregels;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 5 mei 2020 en het positieve advies van de Ondernemingsraad van 23 april 2020;

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 gemeenteraad en griffie gemeente Meierijstad 2020

Artikel 1 Toepassingsbereik

Deze beleidsregels zijn alleen van toepassing op klachten over gedragingen van de raad en de griffie en niet van toepassing op klachten van medewerkers over gedragingen van de raad in zijn hoedanigheid als werkgever of gedragingen van collega's.

Artikel 2 Centraal meldpunt/Klachtencoördinator

1. Het college wijst een centraal meldpunt en 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 afhandeling van een klacht geschiedt door de klachtbehandelaar. Als zodanig worden aangewezen:
 - a. de voorzitter van de raad voor klachten over de raad en de griffier;

- b. een plaatsvervangend voorzitter van de raad voor klachten over de raad die specifiek betrekking hebben op de voorzitter;
 - c. 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 klacht 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.
2. 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.
3. De schriftelijke mededeling bedoeld in het vorige lid kan achterwege blijven als evident is dat er geen enkele twijfel bestaat over het feit dat klager van mening is dat geheel aan zijn klacht tegemoet is gekomen. In dat geval worden de gemaakte afspraken intern schriftelijk vastgelegd in het betreffende dossier.
4. De klachtbehandelaar informeert het centraal meldpunt over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventueel daaraan te verbinden, conclusies en verbeterpunten.

Artikel 6 Inwerkingtreding

1. Deze beleidsregels treden in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking en werken terug tot 1 januari 2020.
2. Alsdan vervallen de Beleidsregels intern klachtrecht Meierijstad.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 25 juni 2020

De raad voornoemd

De griffier,

De voorzitter,

A.F.J. Franken

ir. C.H.C. van Rooij

Toelichting bij beleidsregels intern klachtrecht gemeenteraad en griffie Meierijstad 2020

De wettelijke regeling

De Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) verplicht gemeenten tot het behandelen van klachten van burgers en bedrijven over gemeentelijk handelen en heeft daar regels voor vastgesteld. De klachten kunnen aan 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 deze beleidsregels.

Wijzigingen ten opzichte van de vorige beleidsregels

In deze beleidsregels zijn de volgende wijzigingen vastgelegd:

- a. De bevoegdheid om een klacht niet alleen informeel maar ook formeel af te doen wordt toegekend aan de klachtbehandelaars. Mandatering aan de klachtbehandelaars van de bevoegdheid om klachten ook formeel af te doen bevordert een zo eenvoudig en snel mogelijke afwikkeling van klachten en voorkomt onnodige formalisering en juridisering.
- b. De verplichting om de indiener van een klacht altijd schriftelijk mede te delen dat een klacht naar tevredenheid is afgewikkeld vervalt als evident is dat dat het geval is. Zolang er nog enige twijfel mogelijk is blijft de verplichting om te checken of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgedaan van kracht.
- c. Voor de duidelijkheid is de bestaande praktijk vastgelegd dat het centraal meldpunt wordt geïnformeerd over de uitkomsten van de klachtenbehandeling.

Inhoud beleidsregels

Deze beleidsregels gaan er, anders dan de vorige regels, van uit dat een klacht namens het bestuursorgaan niet alleen informeel maar ook formeel wordt afgedaan door de aangewezen klachtbehandelaar.

Uitgangspunt blijft dat de klachtbehandelaar probeert de klacht, in overleg met de klager en beklagde, zo snel en informeel mogelijk op te lossen. Pas als een informele oplossing niet mogelijk blijkt wordt de klacht door de klachtbehandelaar formeel afgedaan. Dat betekent dat de procedure beschreven in Titel 9.1 van de Awb dient te worden vervolgd. Die procedure houdt kort gezegd in dat:

- a. klager en beklagde formele worden gehoord (9:10, eerste lid Awb);
- b. dat een verslag van het horen wordt gemaakt (9:10, derde lid Awb);
- c. aan klager wordt medegedeeld:
 - de bevindingen van het onderzoek naar de klacht
 - het oordeel over gegrondheid van de klacht, en
 - de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

Van belang is dat de beklagde altijd betrokken wordt bij de wijze van afhandeling van de klacht.

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.

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 college, de burgemeester en medewerkers en voor klachten van medewerkers over collega's

Het college en de burgemeester hebben afzonderlijke beleidsregels vastgesteld voor klachten die over hen of over de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen gaan. Deze beleidsregels zijn inhoudelijk – voor zover van toepassing- gelijkloidend aan die welke zijn opgenomen in deze regeling.

Deze beleidsregels hebben ook 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 regeling.