

RAADSBSLUIT

DATUM RAAD : 29 september 2011

ADVIESNOTA NUMMER : 1102438

De raad van de gemeente Raalte,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 5 juli 2011

besluit:

Vast te stellen de 'Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2011'

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht:* een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
- b. klager:* degene die een klacht indient.
- c. klaagschrift:* een schriftelijke klacht.
- d. bestuursorgaan:*
 - 1. de gemeenteraad;
 - 2. het college van burgemeester en wethouders;
 - 3. de burgemeester.
- e. beklaagde:* degene op wie de klacht betrekking heeft.
- f. klachtencoördinator:* degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 2 van deze verordening.
- g. rapportage van klachten:* het registratiesysteem, bijgehouden door en in beheer van de klachtencoördinator in verband met de behandeling van klachten.
- h. klachtbehandelaar:* degene die met de behandeling van en advisering over een schriftelijke of mondelinge klacht is belast.
- i. het presidium:* een overlegorgaan van de raad bestaande uit de voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter en de fractievoorzitters.

Artikel 2. Klachtencoördinator

Het college van burgemeester en wethouders wijst een ambtenaar of ambtenaren aan die belast is of belast zijn met:

- a. registreren van mondelinge en schriftelijke klachten;
- b. beoordelen of het een klacht is vallende onder hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;
- c. ter hand stellen van klaagschriften aan de ambtenaar of het bestuursorgaan welke belast is met de behandeling van de klacht;
- d. bewaken van de voortgang van de afhandeling;
- e. jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3. Behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten

- 1. De medewerkers van de telefooncentrale dienen klagers door te verbinden met de klachtencoördinator. Medewerkers dienen indien zij telefonisch of tijdens een gesprek een klacht ontvangen dit per direct aan de klachtencoördinator te melden.

2. Klaagschriften dienen door de medewerkers van de postkamer aan de klachtencoördinator ter hand te worden gesteld. Indien een medewerker een klaagschrift ontvangt die niet eerst door de klachtencoördinator is behandeld dan dient het klaagschrift aan de klachtencoördinator ter hand te worden gesteld.
3. De klachtbehandelaar is, indien de klacht betreft:
 - a. een ambtenaar, de betreffende teammanager;
 - b. een teammanager, de betreffende eenheidsmanager;
 - c. een eenheidsmanager, de gemeentesecretaris;
 - d. de adjunct-gemeentesecretaris, de gemeentesecretaris;
 - e. de gemeentesecretaris, de burgemeester;
 - f. een wethouder, de burgemeester;
 - g. het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester;
 - h. de burgemeester, de loco-burgemeester;
 - i. de griffie/een medewerker van de griffie, de raadsgriffier;
 - j. de raadsgriffier, de voorzitter van de raad;
 - k. een commissie als omschreven in de artikelen 83 en 84 Gemeentewet, het presidium;
 - l. de gemeenteraad/een raadslid, het presidium;
4. Indien meerdere teams bij een klacht zijn betrokken, wordt als klachtbehandelaar aangewezen de teammanager waar het hoofdaccent van de klacht ligt.
5. De mondelinge klager wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een schriftelijke klacht.

Artikel 4. Beslissing op mondelinge en schriftelijke klachten

De beslissing op mondelinge klachten en klaagschriften over bestuursorganen of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt genomen door het betreffende bestuursorgaan.

Artikel 5. Wijze van behandeling van klachten

De afhandeling van de ingediende klachten geschiedt overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 6. Rapportage van klachten

De rapportage zoals genoemd in artikel 2 wordt aan de raad ter kennisname voorgelegd en bevat minimaal een overzicht van het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van die klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtenbehandeling.

Artikel 7. Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 8. Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking met ingang van de dag na die waarop zij is bekendgemaakt.
2. Op dat tijdstip wordt ingetrokken de op 7 december 2006 vastgestelde "Verordening behandeling van klachten gemeente Raalte 2006".

Artikel 9. Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als "Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2011".

Aldus besloten in de vergadering van 29 september 2011.

de adjunct griffier,

de voorzitter,

C. Knipping

P.A. Zoon

Artikelsgewijze toelichting

Toelichting artikel 1:

Onder 'h' is het begrip klachtbehandelaar omschreven. In de versie van 2006 is aangegeven dat de klachtbehandelaar ook de klacht kan afdoen. In artikel 4 is bepaald dat het bestuursorgaan beslist op de klacht. Om verwarring te voorkomen is 'het afdoen' in de beschrijving van klachtbehandelaar verwijderd.

Toelichting artikel 2:

De klachtencoördinator beoordeelt of er sprake is van een klacht als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb. Als er sprake is van een klacht, stelt de klachtencoördinator op basis van artikel 3 de klacht in handen van de klachtbehandelaar.

Toelichting artikel 3:

Er is gestreefd naar uniformiteit en eenduidigheid in de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. In de verordening is de aangewezen klachtbehandelaar ook bevoegd de klacht te behandelen als de klacht handelt over de niet-tijdige afdoening van een brief en/of verzoek.

Klachten tegen ambtenaren, teams of eenheden

Bij de keuze van een klachtbehandelaar is er naar gestreefd dat de klacht door een ander persoon wordt behandeld dan degene, die in eerste instantie bij de klacht betrokken is geweest. Dit is volgens artikel 9:7 Algemene wet bestuursrecht verplicht, behalve wanneer de klacht op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan betrekking heeft. Dat betekent concreet dat klachten tegen medewerkers worden behandeld door de betreffende teammanager, klachten tegen de teammanager door de eenheidsmanager en klachten tegen de eenheidsmanager door de gemeentesecretaris. Klachten die tegen adjunct-secretaris worden ingediend, worden door de gemeentesecretaris behandeld. Een klacht tegen de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.

Er is in de verordening een bepaling opgenomen dat de coördinatie van de behandeling van een klacht beoogt waarbij meerdere afdelingen betrokken zijn. Dit ter voorkoming dat een klacht slechts gedeeltelijk wordt behandeld.

Klachten tegen bestuursorganen of leden daarvan

Bestuursorganen en leden daarvan staan niet in een hiërarchische functionele relatie tot elkaar. Artikel 9:7, tweede lid Awb staat toe dat klachten tegen bestuursorganen, de voorzitter of leden daarvan, door henzelf behandeld mogen worden. Gekozen is voor het aanwijzen van een behandelaar bij klachten tegen bestuursorganen of leden daarvan.

Bij de raadsgriffier was als behandelaar aangewezen de (plaatsvervangende) voorzitter van de raad. Nu de vervanging van de voorzitter geregeld is via de vervangingsregeling, kan het woord 'plaatsvervanger' verwijderd worden.

Toelichting artikel 4:

De raad neemt een besluit over klachten die betrekking hebben op de griffie, griffier, de commissie als bedoeld in artikel 83 en 84 Gemeentewet, de raad of raadslid. Het college neemt een besluit over de overige klachten.

Toelichting artikel 5:

Afdeling 9.1.1 bevat algemene bepalingen omtrent klachtrecht.

Afdeling 9.1.2 gaat over de behandeling van schriftelijke klachten. Hierin is onder meer geregeld de ontvankelijkheidsvereisten van een schriftelijke klacht, de ontvangstbevestiging en de hoorplicht.

Afdeling 9.1.3 bevat algemene bepalingen over de klachtadviesprocedure. Hierin is onder meer bepaald dat klachtbehandelaars worden aangewezen, dat de klachtbehandelaar de klager hoort en dat de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen vergezelt met advies aan het bestuursorgaan zendt.

GELEIDELIJST RAAD

Op deze lijst moeten alle stukken worden vermeld die in de raadsportefeuille ter inzage worden gelegd. De stukken moeten duidelijk herkenbaar worden benoemd, bij voorkeur met datum, nummer en/of titel.

Deze lijst moet met het raadsvoorstel en het raadsbesluit ter archivering worden aangeboden.

BEHORENDE BIJ B&W ADVIESNOTANUMMER:

DATUM:

- a) Getekend raadsvoorstel
- b) Ontwerp raadsbesluit
- c) Originele B&W-nota (van parafen voorzien)
- d) Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2006
- e) Publicatie Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2011