De Gemeenteraad van Wijchen

42260 Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen

Klachtenverordening

Amendement van de fractie van D66 Wijchen

Eerste indiener amendement: Kees van Galen
ingediend 28 mei 2020

Ondergetekende stelt het volgende amendement voor:

Beslispunt 1 te wijzigen:

1. Vast te stellen de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen

in:

1. Vast te stellen de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen, met daarin opgenomen de volgende wijzigingen:
   artikel 5 lid 2:
   Als klachtbehandelaren worden aangewezen

omtrent gedragingen van:	*klachtbehandelaar:*
a. medewerker	domeinmanager;
b. domeinmanager	gemeentesecretaris in de rol van directielid Werkorganisatie Druten Wijchen;
c. gemeentesecretaris	burgemeester;
d. burgemeester	locoburgemeester;
e. college van B & W of een wethouder	burgemeester;
f. gemeenteraad of raadscommissie	voorzitter van de raad;
g. griffier	voorzitter werkgeverscommissie;
h. medewerker griffie	griffier.

toe te voegen beslispunten:

2. Transparant te zijn in hoe de gemeente omgaat met klachten door op de klachtenpagina op de website van de gemeente middels een link te verwijzen naar de publicatie van deze verordening in het gemeenteblad op overheid.nl. Op diezelfde pagina uitleg te geven over de procedure, over wat wordt verstaan onder klachten, waaraan ze moeten voldoen en welke klachten niet ontvankelijk zijn.
3. Dat de raad actief geïnformeerd dient te worden middels een Jaarverslag klachten, met daarin een overzicht naar bestuursorganen en binnen de WDW naar domeinen en met een analyse en dat in het verslag of de informatienota wordt vermeld wat de leerfunctie van de klachten is geweest.

en beslispunt 2 te wijzigen in beslispunt 4.

Toelichting:

De klachtenverordening is gegrond op de Algemene wet bestuursrecht (Awb) H9 Klachtbehandeling. Klachten gaan (9.1) "over de wijze waarop een bestuursorgaan zich […] jegens hem of een ander heeft gedragen" en geldt ook voor een "gedraging van een persoon, werkzaam onder" dat bestuursorgaan.
De klachtbehandelaar is (9.7): "een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest". Dat geldt niet als "de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf" of een lid daarvan. Dus een bestuursorgaan (bv. het college) ontvangt een klacht over de gedragingen van dat orgaan of een lid daarvan, dan kan het orgaan (in dit geval het college) zelf de klachtbehandelaar aanwijzen of is deze al aangewezen in de klachtenregeling of klachtenverordening.
De wet geeft (9.1.3) aanvullende bepalingen. Meer in het bijzonder wordt aangevuld (9.14) er "wordt een persoon of commissie belast met de behandeling"; en "Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven".
Dus de wetgever heeft beoogd dat er een bepaalde mate van onafhankelijkheid is tussen de klachtbehandelaar en degene waarover de klacht gaat. Mede daarom beoogt dit amendement, in de lijn met hoe veel gemeenten de wet in hun reglement of verordening hebben vervat, dat de klachtbehandelaar niet dezelfde is als de beklaagde.

omtrent gedragingen van:	*klachtbehandelaar in collegevoorstel:*	*klachtbehandelaar in amendement:*
a. medewerker	domeinmanager;	domeinmanager;
b. domeinmanager	gemeentesecretaris;	gemeentesecretaris als directielid WDW;
c. gemeentesecretaris	college van b&w;	burgemeester;
d. burgemeester	burgemeester;	locoburgemeester;
e. college van b&w een wethouder	college van b&w;	burgemeester;
f. gemeenteraad of raadscommissie	gemeenteraad;	voorzitter van de raad;
g. griffier	burgemeester;	voorzitter werkgeverscommissie;
h. medewerker griffie	*ontbrak*	griffier.

Met dit amendement wil indiener ook beogen dat een inwoner die een klacht zou willen indienen gemakkelijker toegang heeft tot de regels en de procedure. Tevens wordt gezocht naar nadere duiding van de klachten, over wie (geanonimiseerd) ze gaan en wat ervan is geleerd en naar een actieve informatieplicht richting de gemeenteraad.

Indiener realiseert zich dat met dit amendement vooralsnog een van de genoemde doelen, namelijk harmonisatie met de gemeente Druten niet wordt gerealiseerd. Dat weegt echter niet op tegen de verbeteringen, en dan vooral door de klachtbehandelaar niet dezelfde te laten zijn als degene waarover de klacht gaat. Het is aan de gemeente Druten of zij vanuit het doel van harmonisatie haar klachtenregeling herziet.

Namens de fractie van:

D66 Wijchen,
Kees van Galen