



Onderwerp : Verordening Klachtenregeling 2006

Raadsvoorstel : 153

B&W vergadering : 15 augustus 2006

Dienst / afdeling : MO.BJZ

Aan de gemeenteraad,

Op 12 december 2000 heeft uw raad ingestemd met de Algemene klachtenregeling Helmond. De regeling beoogt de wijze van behandeling te regelen van klachten in eerste aanleg. De regeling was een nadere invulling van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit hoofdstuk geeft een regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen en de onder hun verantwoordelijkheid functionerende medewerkers. Het betreft een zogenaamde interne klachtenregeling.

Voor de behandeling van klachten in tweede instantie heeft uw raad, vooruitlopend op een wettelijke regeling daarvoor, besloten aan te sluiten bij de Regionale Ombudscommissie. Deze Ombudscommissie is op verzoek van een aantal gemeenten ingesteld door het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven. Inmiddels is het merendeel van de regiogemeenten bij deze Ombudscommissie aangesloten.

Zowel ten aanzien van de interne behandeling van klachten als de externe behandeling, ontvangt uw raad jaarlijks een verslag, dat tezamen met het burgerjaarverslag wordt aangeboden. Daarmee verschaffen wij inzicht in de wijze van behandeling en de ontwikkelingen ten aanzien van de klachtenbehandeling.

Aanleiding wijziging klachtenregeling

In 2004 heeft de Ombudscommissie in een van haar uitspraken een aanbeveling gedaan die op zich geen betrekking had op de geuite klacht. In deze zaak waren klager en beklaagde separaat gehoord. De Ombudscommissie vond dat het beter is dat klager en beklaagde worden gehoord in elkaars aanwezigheid, omdat men dan kan reageren op elkaars verhalen. De Ombudscommissie vindt deze wijze van horen in beginsel uitgangspunt. Dat wordt bevestigd door een 2-tal nadien gedane uitspraken.

Dienaangaande merken wij op dat uw raad in de klachtenregeling heeft bepaald dat het horen plaatsvindt in beslotenheid en niet in elkaars tegenwoordigheid, tenzij betrokkenen hiermee instemmen. Een andere (verplichte) werkwijze vergt dus wijziging van deze regeling. Een dergelijke wijziging dient ook voorgelegd te worden aan de Ondernemingsraad (instemmingsrecht; art 27 WOR).

Het niet in gezamenlijkheid horen is m.n. opgenomen ter bescherming van de gemeentelijke medewerkers. Anderzijds staat er niets aan in de weg om gezamenlijk te horen als beklaagde en klager daar geen moeite mee hebben en zijn wij met de Ombudscommissie van oordeel dat gezamenlijk horen tot verheldering kan leiden en wellicht tot beter begrip. Op dit moment vindt er overigens hoor en wederhoor plaats door het wisselen van de verslagen van de hoorzittingen, met de mogelijkheid daarop te reageren.

Wettelijk gezien is er enkel geregeld dat gehoord moet worden (art. 9:10 Awb). In de Memorie van Toelichting bij de wet staat zelfs: "Anders dan in de bezwaarschriften procedure heeft het bestuursorgaan in de klachtenprocedure volledig vrije keus om klager en aangeklaagde al dan niet in elkaars aanwezigheid te horen". Juridisch gezien was er dus niet direct aanleiding om de procedure te wijzigen. Wij hebben

vooralsnog volstaan met een advies aan de klachtenbehandelaars (afdelingshoofden) om gelet op genoemde voordelen, te bevorderen dat in gezamenlijkheid wordt gehoord.

In de praktijk merken wij evenwel dat ook in zaken waar daartoe geen aanleiding bestaat, toch separaat wordt gehoord. Aangezien wij het belang van in gezamenlijkheid horen onderkennen, hebben wij besloten om alsnog dit als uitgangspunt in de klachtenregeling op te nemen. Het gescheiden horen moet daarmee uitzondering worden en behoeft van klager of beklaagde een nadrukkelijke motivering.

Andere wijzigingen

In dit voorstel willen we tevens een aantal beperkte wijzigingen doen, zodat de regeling meer in overeenstemming is met de praktijk.

- Toezicht (artikel 2)

Zo had b.v. de voormalige Commissie voor de klacht-, verzoek-, beroep- en bezwaarschriften een toezichthoudende rol met betrekking tot de uitvoering van de klachtenregeling. Deze commissie is in 2002 opgeheven. Met andere woorden de bepaling hierover kan worden geschrapt.

- Mondelinge klachten (artikel 4)

Mondelinge klachten worden niet alleen door de klachtencoördinator in ontvangst genomen en op papier vastgelegd., maar ook door b.v. de Stadswinkel. De betreffende bepaling behoeft dus enige aanpassing.

- Klachten over klachtencoördinatie (artikel 7)

In de huidige regeling is niet opgenomen dat klachten over de klachtencoördinatie worden behandeld door de Regionale Ombudscommissie. Interne behandeling is niet mogelijk omdat daardoor de onafhankelijk advisering in het geding kan komen. De klachtencoördinator is immers bij klachten over bestuursorganen of onderdelen daarvan (b.v. een wethouder), adviseur van het bestuursorgaan.

- Behandelaar (artikel 7)

In de regeling is opgenomen dat diensthoofden de klachten behandelen en beoordelen. In het kader van het integraal management is besloten dat afdelingshoofden hiervoor verantwoordelijk zijn. Dit is nu op basis van ondermandaat geregeld. Aangezien de diensthoofden geen rol meer hebben, is het goed om deze bepaling te actualiseren. Burgemeester en wethouders zijn bevoegd en kunnen deze bevoegdheid mandateren. Wij zullen na inwerkingtreding van de voorgestelde nieuwe verordening de afdelingshoofden mandateren.

- Ontvankelijkheid (artikel 9)

De ontvankelijkheid van een klacht wordt momenteel getoetst door het gemandateerde afdelingshoofd. Hij stuurt ook een brief over het niet in behandeling nemen.

In de regeling ligt die bevoegdheid bij het diensthoofd, die zoals hiervoor gesteld geen rol meer heeft. In de praktijk wordt evenwel door de klachtencoördinator naar ontvankelijkheid gekeken, omdat het een nogal formele toetsing betreft. De klachtencoördinator adviseert vervolgens het afdelingshoofd. Het is ons inziens praktischer als de klachtencoördinator ook formeel de bevoegdheid heeft om deze toetsing te doen en vervolgens klager bericht stuurt. Dit kan dan na overleg met het desbetreffende afdelingshoofd geschieden.

- Klachtregistratie (artikel 14)

Het klachtenoverzicht dat aan het Management Team en de dienst- en afdelingshoofden wordt verstrekt, verschijnt niet maandelijks in verband met het zomer- en kerstreces, doch ongeveer 8 keer per jaar. Voorgesteld wordt om van “maandelijks” “periodiek” te maken.

Verder worden een aantal technische wijzigingen voorgesteld om de tekst te verduidelijken of aan de terminologie van de wet aan te passen.

Tot slot

Op grond van artikel 27 Wet op de ondernemingsraden heeft de vaststelling van een regeling op het gebied van de behandeling van de klachten de instemming van de ondernemingsraad.

Op 27 september 2006 heeft de ondernemingsraad met onderhavig voorstel ingestemd.

Samenvattend stellen wij u voor in te stemmen met bijgaand conceptbesluit.

Het advies van de commissie algemene en bestuurlijke aangelegenheden zal, na ontvangst, voor u ter inzage worden gelegd.

Burgemeester en wethouders van Helmond,
De burgemeester,
Drs. A.A.M. Jacobs.

De secretaris,
Mr. A.C.J.M. de Kroon.



Raadsbesluit

Raadsvoorstel: 153

Raadsvergadering d.d.: 7 november 2006

De raad van de gemeente Helmond;

Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 15 augustus 2006;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

besluit:

Vast te stellen de verordening klachtenregeling helmond 2006

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen; algemene klachten over beleid danwel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid;
- b) klager: de natuurlijke- of rechtspersoon die zich met een klacht tot de gemeente wendt;
- c) klachtencoördinatie: de coördinatie als bedoeld in artikel 2;
- d) Management Team: het team als bedoeld in de Organisatieverordening gemeente Helmond 1996.

Artikel 2 Klachtencoördinatie

- 1. De klachtencoördinatie wordt aan een door het college van burgemeester en wethouders te benoemen ambtenaar opgedragen, genaamd de klachtencoördinator.
- 2. De klachtencoördinator is belast met de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling, het vastleggen van mondelinge klachten, de registratie van klachten, de doorgeleiding van klachten naar degene die de klacht behandelt, de beoordeling van de ontvankelijkheid en de advisering ten aanzien van klachten als bedoeld in artikel 7, tweede en derde lid. De klachtencoördinator kan burgemeester en wethouders gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van deze verordening. Voorts kan de klachtencoördinator het Management Team gevraagd en ongevraagd adviseren met betrekking tot de aan hen ingevolge het derde lid opgedragen taak.
- 3. Het Management Team is belast met het toezicht op de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling en de voortgang en kwaliteit van de klachtenbehandeling.

Artikel 3 Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.

Hoofdstuk 2 Behandeling en beoordeling van klachten

Artikel 4 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten worden, nadat zij zijn vastgelegd op een daartoe ontworpen formulier, onmiddellijk naar de klachtencoördinator doorgeleid, door hem geregistreerd en worden vervolgens ter behandeling doorgezonden naar degene die de klacht op grond van deze regeling behandelt.

Artikel 5 Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten worden doorgezonden aan de klachtencoördinator. Deze registreert de klachten en zendt ze vervolgens ter behandeling door naar degene die de klacht op grond van deze regeling behandelt.

Artikel 6 Vormvereisten

Een schriftelijke klacht bevat:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- d. de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. de reden waarom de klager ontevreden is over de gedraging.

Artikel 7 Behandelaar

1. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt behandeld door burgemeester en wethouders. Burgemeester en wethouders kunnen de behandeling mandateren aan degene onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging - waarop de klacht betrekking heeft - heeft plaatsgevonden.
2. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders dan wel individuele leden daarvan of indien de klacht het hoofd van een dienst of de gemeentesecretaris betreft, wordt behandeld door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator brengt over de klacht advies uit aan het college van burgemeester en wethouders.
3. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de gemeenteraad of een commissie uit de raad waaraan bevoegdheden zijn toegekend, wordt behandeld door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator brengt advies uit aan de gemeenteraad.
4. Een klacht die betrekking heeft op de klachtencoördinator of de klachtencoördinatie wordt ter behandeling doorgezonden naar de Regionale Ombudscommissie van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven. Artikel 8, eerste en tweede lid zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of degene die daartoe opdracht heeft gegeven, krijgt de schriftelijke klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.
4. Degene die de klacht behandelt, krijgt de klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.

Artikel 9 Niet-ontvankelijkheid

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a) niet is voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 6 en klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt, nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
 - b) de klacht betrekking heeft op beleidsuitvoering in het algemeen c.q. indien het een algemene klacht over beleid is;
 - c) de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht ingediend is op grond van deze verordening of de Algemene klachtenregeling Helmond;
 - d) de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e) de gedraging door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, danwel onderworpen is geweest;
 - f) een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging ten aanzien van de gedraging gaande is, danwel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;

- g) ten aanzien van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk voorschrift bij een andere instantie;
 - h) de gedraging waartegen de klacht zich richt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De klachtencoördinator stelt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 10 Oordeel en procedure

1. Ingeval van een klacht als bedoeld in artikel 7, eerste lid beoordelen burgemeester en wethouders de klacht. Burgemeester en wethouders kunnen de beoordeling mandateren aan degene onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging – waartegen de klacht zich richt – heeft plaatsgevonden.
2. Bij de voorbereiding van de beslissing op de klacht wordt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld zijn standpunt mondeling toe te lichten.
3. Eveneens wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt mondeling toe te lichten.
4. Indien zulks ter beoordeling van een klacht noodzakelijk wordt geacht kunnen ook anderen in de gelegenheid gesteld worden van een klacht kennis te nemen en daaromtrent een oordeel te geven.
5. Het horen vindt plaats in elkaars (klager en beklaagde) tegenwoordigheid, tenzij klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft zwaarwegende redenen hebben om niet in elkaars tegenwoordigheid te worden gehoord. In het laatste geval neemt de behandelaar een beslissing.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld op het verslag te reageren.
7. Indien daartoe aanleiding bestaat, kan de klacht mondeling afgedaan worden. Indien een klacht mondeling is afgedaan, wordt daarvan een beknopt verslag gemaakt.
8. Het oordeel over de klacht wordt aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegezonden. Indien aan het zevende lid toepassing wordt gegeven wordt het oordeel mondeling kenbaar gemaakt.
9. Een afschrift van alle correspondentie inclusief verslaglegging over de klacht wordt aan de klachtencoördinator gezonden.

Artikel 11 Oordeel en procedure bestuursorganen

1. In geval van een klacht als bedoeld in artikel 7 tweede en derde lid beoordeelt het betreffende bestuursorgaan de klacht na daarover advies gevraagd te hebben aan de klachtencoördinator.
2. Het bestuursorgaan of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, is verplicht op verzoek van de klachtencoördinator inlichtingen te verschaffen.
3. De leden 2 tot en met 6 van artikel 10 zijn van overeenkomstige toepassing.
4. De klachtencoördinator brengt schriftelijk advies uit aan het betreffende bestuursorgaan.
5. Het betreffende bestuursorgaan zendt het oordeel over de klacht aan de klager en aan degene over wie geklaagd is. Een afschrift wordt aan de klachtencoördinator gezonden.

Artikel 12 Termijnen

1. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht, of – indien artikel 11 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van de klacht, wordt het oordeel over de klacht toegezonden aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Daarbij wordt aangegeven of en zo ja welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de klacht.
2. De termijn genoemd in het eerste lid, kan met ten hoogste vier weken verlengd worden. Van verlenging van de termijn wordt voor het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Wordt een klacht mondeling afgedaan dan is de in het eerste lid genoemde termijn vier weken.

Artikel 13 Maatregelen

Indien de klacht over een ambtenaar gegrond wordt verklaard, stuurt de klachtencoördinator het antwoord op de klacht aan het hoofd van de afdeling P.O.I. en deelt dit aan de ambtenaar mee. Het hoofd P.O.I. onderzoekt of naar aanleiding van het gegrond verklaren van de klacht rechtspositionele maatregelen tegen de ambtenaar vereist zijn.

Hoofdstuk 3 Klachtenregistratie

Artikel 14 Registratie, overzicht en jaarverslag

1. De klachtencoördinator houdt een registratie bij van:
 - a) de soort en het aantal klachten;
 - b) de voortgang van de procedure;
 - c) de inhoud en de aard van de naar aanleiding van de klachten genomen beslissingen.
2. Periodiek wordt door de klachtencoördinator een overzicht gemaakt van de lopende klachten. Dit overzicht wordt verstrekt aan het Management Team en aan de dienst- en afdelingshoofden die de klachten aangaan.
3. De klachtencoördinator maakt jaarlijks een verslag van de uitvoering van de klachtenregeling. Dit verslag wordt aangeboden aan het college van burgemeester en wethouders en het Management Team. Het college van burgemeester en wethouders brengt het verslag ter kennis van de desbetreffende commissie en draagt zorg voor de publicatie daarvan.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 15 Vertrouwelijkheid

Een klacht alsmede de behandeling daarvan en de beslissing daarop hebben een vertrouwelijk karakter.

Artikel 16 Niet geregeld

In gevallen waarin de Algemene wet bestuursrecht of deze verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 17 Nadere regels.

Burgemeester en wethouders kunnen voor de uitvoering van deze verordening nadere regels stellen.

Artikel 18. Inwerkingtreding.

Deze verordening treedt in werking drie dagen na bekendmaking. Per die datum is de Algemene klachtenregeling Helmond ingetrokken.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 7 november 2006, raadsvoorstel 153.

De raad voornoemd,
De voorzitter,

De griffier,