

Verordening interne klachtenbehandeling

De gemeenteraad, burgemeester en wethouders en de burgemeester ieder voorzover het hun bevoegdheden en verantwoordelijkheden betreft.

Overwegende dat het gewenst is de interne afhandeling van klachten over de gemeentelijke organisatie op voor de burger duidelijke en informatieve wijze te laten plaatsvinden;

BESLUITEN:

Vast te stellen: de volgende **Verordening interne klachtenbehandeling**

Artikel 1

BEGRIPSBEPALINGEN

Voor de toepassing van deze procedurebeschrijving wordt verstaan onder:

a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente Heerenveen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;

b. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:

1. een bestuursorgaan;
2. de voorzitter of een lid van het college van burgemeester en wethouders;
3. een werknemer, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het onder 1 genoemde bestuursorgaan.

c. bestuursorgaan:

1. de gemeenteraad;
2. het college van burgemeester en wethouders;
3. de burgemeester.

d. klachtfunctionaris: een door burgemeester en wethouders aangewezen, niet op enigerlei wijze bij de klacht betrokken ambtenaar, die in het kader van de interne klachtenregeling een registrerende rol vervult.

e. leidinggevende: de direct leidinggevende van een werknemer.

Artikel 2

INDIENEN VAN KLACHTEN TEGEN MEDEWERKERS

Klachten over gedragingen van medewerkers dienen schriftelijk te worden ingediend bij het college van burgemeester en wethouders van Heerenveen. De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.

Artikel 3

KLACHTEN TEGEN (LID) BESTUURSORGAAN OF GEMEENTESECRETARIS

Een klacht tegen een bestuursorgaan of een lid van het college van burgemeester en wethouders wordt door het bestuursorgaan zelf afgehandeld. Een klacht tegen de gemeentesecretaris wordt behandeld door het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 4

KLAAGSCHRIFT

De wijze van indienen van een klacht is vormvrij. Desgewenst kan de klachtfunctionaris behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van de klacht. De klager dient ter bevestiging van de juiste weergave van de klacht het klaagschrift te ondertekenen.

Artikel 5

VERSPREIDING KLAAGSCHRIFT

Het klaagschrift wordt via de klachtfunctionaris ter behandeling gezonden naar de direct leidinggevende van de betreffende werknemer.

Een kopie van de klacht wordt in handen gesteld van:

- het college van burgemeester en wethouders;
- de betrokken werknemer

Artikel 6

ONTVANGSTBEVESTIGING

De klachtfunctionaris zendt onmiddellijk een ontvangstbevestiging waarin meegedeeld wordt dat binnen 6 weken na ontvangst een reactie op de klacht tegemoet kan worden gezien, behoudens verdaging met ten hoogste vier weken. De ontvangstbevestiging blijft achterwege indien de afhandeling heeft plaats-

gevonden binnen 5 dagen na de ontvangst van de klacht. Een afschrift van de ontvangstbevestiging wordt naar de leidinggevende gezonden.

Artikel 7

UITNODIGING VOOR HOREN

Zo spoedig mogelijk nadat een schriftelijke klacht is ontvangen, wordt de klager door de leidinggevende uitgenodigd om te worden gehoord. De uitnodiging kan naar keuze persoonlijk, telefonisch of schriftelijk gebeuren. In "lichte" gevallen kan worden volstaan met het telefonisch horen van de klager. Indien de klacht betrekking heeft op de gedraging van een met name genoemde bestuurder of werknemer, wordt ook deze daarover gehoord. Van het horen kan worden afgezien indien de klager aangeeft daaraan geen behoefte te hebben of indien de klacht kennelijk gegrond of ongegrond is. Voorts kan van het horen en verdere afhandeling worden afgezien indien direct tot tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen.

Artikel 8

VERSLAG VAN HOREN

Het horen geschiedt door de leidinggevende. Van het horen wordt een verslag gemaakt door of namens de leidinggevende. Een afschrift van het verslag gaat naar de klachtfunctionaris. Indien met een voor de klager bevredigend resultaat is bemiddeld als vermeld onder punt 6, wordt van verdere behandeling afgezien en volgt rapportage aan het bestuursorgaan. Het bemiddelingsresultaat wordt door het bestuursorgaan schriftelijk bevestigd aan de klager. Een afschrift gaat naar de klachtenfunctionaris, de portefeuillehouder en de werknemer.

Artikel 9

AFHANDELING

Na het horen vindt door de leidinggevende verslaglegging van de behandeling aan het bestuursorgaan plaats. Het bestuursorgaan stelt de klager vervolgens schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies, die daaraan worden verbonden. In deze brief wordt tevens melding gemaakt van de mogelijkheid om de klacht binnen zes weken na bekendmaking van bevindingen en conclusies onder de aandacht te brengen van de externe klachtenvoorziening, die de klacht in tweede instantie in behandeling neemt. Een afschrift van de brief gaat naar de klachtfunctionaris.

Artikel 10

JAARLIJKS OVERZICHT

De klachtfunctionaris draagt jaarlijks zorg voor een totaal overzicht van de ingediende en behandelde klachten. Het overzicht wordt zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, een opsomming van het aantal en de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die eventueel zijn getroffen. Het overzicht wordt gepubliceerd en ter kennis gebracht van de gemeenteraad. Zo mogelijk worden het overzicht en de publicatie samen met het jaarverslag van de externe klachtenvoorziening uitgebracht.

Artikel 11

ONVOORZIENE GEVALLEN

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 12

SLOT- EN OVERGANGSBEPALINGEN

1. Deze verordening kan worden aangehaald als "Verordening interne klachtenbehandeling".

2. Zij treedt in werking op 1 januari 2002. Dan vervalt de "verordening inzake de behandeling van klachten", vastgesteld bij raadsbesluit van 9 juni 1997.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 28 juni 2001,

De secretaris,

de voorzitter,

Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders op 22 mei 2001,

de secretaris,

de burgemeester,

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 22 mei 2001,
de burgemeester

TOELICHTING BIJ DE VERORDENING KLACHTENBEHANDELING

Door de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 van de Awb is in feite een interne klachtenregeling tot stand gekomen. Deze procedureregeling is een aanvulling op de wettelijk minimumregeling. Dit heeft als

belangrijkste voordeel dat er duidelijke en zorgvuldige procedureregels worden vastgesteld. Ook wordt er aandacht besteed aan de centrale registratie van klachten.

Erg belangrijk is dat het begrip “klacht” duidelijk wordt omschreven. Met name aan de burger moet duidelijk worden gemaakt waarover kan worden geklaagd. Er is echter geen echt goede definitie voorhanden die het begrip “klacht” althans voor de burger duidelijk maakt. In de verordening is gebruik gemaakt van de meest voorkomende omschrijving. Door de onduidelijke definitie wordt in deze toelichting in beschrijvende zin aangegeven wat het onderwerp van een klacht kan vormen. Ook in de voorlichting naar het publiek zal aan de beschrijving nadrukkelijk aandacht moeten worden besteed (klachtenbrochure, gemeentegids). In de praktijk zal ruimhartig worden omgesprongen met de bepaling of een melding een klacht is.

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

het achterwege laten of te trage beantwoording van een brief of een verzoek om informatie;

het niet nakomen van toezeggingen;

het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie;

onheuse bejegening;

beledigend of discriminerend gedrag;

Een klacht kan geen betrekking hebben op:

algemeen gemeentelijke beleid;

een aangelegenheid waartegen de gewone rechtsmiddelen van bezwaar en beroep openstaan of open hebben gestaan;

een aangelegenheid waarover door de rechter een uitspraak is of zal worden gedaan;

opmerkingen over woonomgeving, zoals een losliggende stoeptegels, een kapotte lantaarnpaal, een gat in het wegdek of zwerfvuil. Deze meldingen moeten door de afdeling Wijkbeheer worden afgedaan. Wel kan het niet nakomen van toezeggingen hierover leiden tot een klacht.

In principe worden alleen schriftelijke klachten in behandeling genomen. Bij mondelinge klachten en in voorlichtingsmateriaal moet steeds worden gewezen op de mogelijkheid om een klacht schriftelijk in te dienen als er geen oplossing uit de mondelinge behandeling komt. Ook kan de klachtfunctionaris zo nodig helpen bij het op schrift stellen van de klacht.

De ontvangst van een schriftelijke klacht moet schriftelijk worden bevestigd. De klachtfunctionaris (team AJZ) zorgt voor een ontvangstbevestiging en zendt de klacht door naar de leidinggevende. Van belang is dat alle schriftelijke klachten worden geregistreerd als klacht. Voorgesteld wordt dat team AJZ deze registratie bijhoudt. Een voorwaarde daarvoor is dat AJZ op de hoogte is van alle ingediende klachten. AJZ ontvangt de ingediende klachten. De sectie Post en Archief van de afdeling FB zorgt hiervoor. De sectie AJZ zorgt, analoog aan de bezwarenprocedure, voor de verdere distributie van de klacht in de organisatie.

Als er sprake is van een schriftelijke klacht in de zin van de Awb, wordt deze door het team AJZ met een korte omschrijving van de klacht geregistreerd. Het team AJZ zal vervolgens de leidinggevende van de werknemer op wie de klacht betrekking heeft, attenderen op de te volgen procedure. Daarvoor wordt een standaardbrief gebruikt.

Zoals uit de bijgevoegde procedurebeschrijving blijkt, is er niet gekozen voor een regeling in de vorm van een klachtenadviescommissie. De interne klachtbehandeling wordt vooral gezien als een bemiddelingstraject. Het opnemen van een adviescommissie in de procedure leidt tot een juridisering van de procedure, die afdoet aan het principe van bemiddeling. Bovendien zal de inschakeling van een adviescommissie leiden tot extra kosten. Hoewel de huidige klachtencommissie eventueel zou kunnen fungeren als klachtenadviescommissie, is er toch afgezien van het opnemen van de tussenstap van zo’n commissie. Klachten die tegen de bestuursorganen (raad, college en burgemeester) als zodanig worden ingediend, worden ook door dat bestuursorgaan afgedaan (zie artikel 3 Verordening klachtenbehandeling). Dit geeft de bestuursorganen enige speelruimte om afhankelijk van de inhoud van de klacht de procedure in te richten. Het team AJZ kan de bestuursorganen van geval tot geval adviseren. Overigens geldt ook bij klachten tegen bestuursorganen dat de klacht in tweede instantie kan worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Ook over leden van het college kan worden geklaagd, omdat zij werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Dit heeft te maken met het collegiale karakter van het college van burgemeester en wethouders (artikel 34 Gemeentewet). Voor een individueel raadslid ligt dit anders, omdat zijn of haar werkzaamheden niet worden toegerekend aan de gemeenteraad. Het raadslid is derhalve niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan gemeenteraad. In deze verordening wordt niet ingegaan op de afhandeling van klachten bij bestuurscommissie openbaar primair onderwijs “de Basis”. Omdat bij de instelling van de bestuurscommissie alle verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn overgegaan, is de bestuurscommissie zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en moet ook zelf een besluit nemen over de aansluiting bij de Nationale Ombudsman. In artikel 7 van de Verordening wordt aangegeven dat de bestuurder of de medewerker tegen wiens gedraging de klacht is gericht, moet worden gehoord. Dit is de uitwerking van artikel 9:10, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht, waarin het beginsel van hoor en wederhoor is vastgelegd. De hoorplicht is een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtenprocedure en wordt daarom in de

procedure verankerd. Dit artikel is niet in strijd met artikel 3, waarin wordt aangegeven dat een klacht tegen het bestuursorgaan, door het bestuursorgaan zelf wordt afgehandeld. Artikel 7 geeft minimumvoorwaarden over de wijze waarop ook deze klachten moeten worden afgehandeld.