

Klachtenverordening 2014

Nijverdal, 1 juli 2014 Nr. 14INT01128

De raad van de gemeente Hellendoorn;

Gezien het voorstel van het college van Burgemeester en Wethouders van 20 mei 2014;

Gelet op het bepaalde in artikel 9:13 Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 Gemeentewet;

B e s l u i t:

vast te stellen de:

Klachtenverordening 2014

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze verordening verstaat onder:

- bestuursorgaan: het orgaan als bedoeld in artikel 1:1, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht;
- de commissie: de klachtencommissie van de gemeente Hellendoorn;
- college: het college van burgemeester en wethouders;
- de wet: de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Klachtencommissie

1. Ter behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Hellendoorn zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen wordt een klachtencommissie ingesteld.
2. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee andere leden, die door de gemeenteraad worden benoemd, geschorst en ontslagen op voorstel van het college. Uit de twee andere leden wordt een plaatsvervangend voorzitter benoemd. De leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan.
3. De gemeenteraad benoemt, schorst en ontslaat maximaal drie plaatsvervangende leden. De derde volzin van het tweede lid is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3 Zittingsduur

1. De voorzitter en de andere leden van de commissie treden af op de dag van het aftreden van de gemeenteraad.
2. De voorzitter en de andere leden van de commissie kunnen op ieder moment ontslag nemen.
3. De aftredende voorzitter en de andere aftredende leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 4 Secretariaat

Onverminderd het bepaalde in artikel 103 van de Gemeentewet kan door de gemeentesecretaris een gemeenteambtenaar worden aangewezen voor de vervulling van de functie van secretaris van de commissie. De gemeentesecretaris kan eveneens een waarnemend secretaris aanwijzen.

Artikel 5 Mondelinge klacht

1. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of dat op grond van artikel 9:1, tweede lid van de wet voor de gedraging verantwoordelijk is.
2. Een mondelinge klacht moet bij de secretaris van de commissie worden ingediend. Indien de klager dit wenst, draagt de secretaris er zorg voor dat de klacht op schrift wordt gesteld. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 6 Hoorzitting

1. De commissie stelt de klager, het bestuursorgaan en - waar het een gedraging van een ambtenaar betreft - de betrokken ambtenaar in de gelegenheid hun standpunt mondeling - hetzij in persoon, hetzij bij gemachtigde - toe te lichten. De voor de hoorzitting uitgenodigde ambtenaren zijn verplicht aldaar te verschijnen en - behoudens het bepaalde in artikel 8, tweede lid - de gevraagde inlichtingen te verstrekken.
2. De commissie kan - indien zij zulks ter beoordeling van een klacht noodzakelijk acht - ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent een oordeel te geven.

3. De voorzitter van de commissie bepaalt - in overleg met betrokkenen - plaats en tijdstip van de hoorzitting.
4. Het horen van betrokkenen vindt in beslotenheid plaats.
5. Indien meer dan één persoon wordt gehoord, gebeurt dat in elkaars aanwezigheid. De commissie kan evenwel besluiten de betrokkenen - al dan niet op hun verzoek - afzonderlijk te horen, indien aannemelijk is, dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling van de klacht kan belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Artikel 7:6, leden 3 en 4 van de wet zijn van overeenkomstige toepassing.
6. Van het horen wordt een (afzonderlijk) verslag opgemaakt dat aan de betrokkenen wordt toegezonden bij het rapport van bevindingen, bedoeld in artikel 10.

Artikel 7 Quorum

Voor het houden van een zitting van de commissie is vereist dat alle leden aanwezig zijn.

Artikel 8 Overleggen stukken en verstrekken inlichtingen

1. Het bestuursorgaan is verplicht aan de commissie alle stukken en een verweerschrift over te leggen en alle inlichtingen te verstrekken, die op de zaak betrekking hebben.
2. Betrokkenen kunnen zich van het verstrekken van inlichtingen verschonen wegens ambts- of beroepsgeheim, doch alleen voor zover het betreft datgene waarvan de wetenschap hen als zodanig is toevertrouwd. Ambtenaren kunnen zich slechts met verwijzing naar de hen bij of krachtens de Ambtenarenwet opgelegde geheimhoudingsplicht verschonen voor zover het verstrekken van de verlangde inlichtingen in strijd is met enige andere wettelijke bepaling tot geheimhouding of met het belang van de Staat.

Artikel 9 Beraadslaging

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Indien de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter.
3. Van een minderheidsstandpunt wordt in het rapport, als bedoeld in artikel 9:15, vierde lid van de wet, melding gemaakt.

Artikel 10 Rapport van bevindingen

1. De commissie brengt binnen 8 weken na ontvangst van de klacht het rapport, als bedoeld in artikel 9:15, vierde lid van de wet, uit aan het bestuursorgaan.
2. Indien het klaagschrift betrekking heeft op de gedraging van een ambtenaar, is artikel 9:12, eerste lid, van de wet eveneens van toepassing op de ambtenaar.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking met ingang van de dag volgende op die van haar bekendmaking. Op hetzelfde tijdstip wordt de Klachtenverordening (rb. 19 juli 2000, nr. 00.5165, gewijzigd bij rb. van 6 juli 2005, nr. 05.5180) ingetrokken.

Artikel 12 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als: Klachtenverordening 2014.

De raad voornoemd,
de griffier, de voorzitter,

Deze verordening is door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld in zijn vergadering van 20 mei 2014 onder nr. 14INT01459.

Burgemeester en Wethouders van Hellendoorn,
de secretaris, de burgemeester,

Deze verordening is door de burgemeester vastgesteld op 20 mei 2014 onder nr. 14INT01019.
De burgemeester voornoemd,

Toelichting algemeen

Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht regelt de klachtbehandeling door bestuursorganen. Volgens artikel 9:1 heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Afdeling 9.1.3 bevat aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure. Deze afdeling is van toepassing indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald. Door de vaststelling van de Klachtenverordening wordt hierin voorzien. De Klachtenverordening moet worden

vastgesteld door ieder bestuursorgaan, dus raad, college en burgemeester, nu bij ieder van deze bestuursorganen een klacht kan worden ingediend.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsbepalingen

bestuursorgaan: wie bestuursorgaan is wordt, nu het intern klachtrecht in de wet is opgenomen, bepaald door de wet. Deze verstaat in artikel 1:1, eerste lid onder bestuursorgaan:

- a. een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld, of
- b. een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed.

Orgaan van de gemeente zijn in ieder geval de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester (vgl. artikel 6 Gemeentewet). Waarschijnlijk zijn individuele collegeleden (anders dan de burgemeester als zelfstandig (bestuurs)orgaan) niet als bestuursorgaan aan te merken. De eventueel door het college aan één of meer van zijn leden opgedragen bevoegdheden worden immers in naam en onder verantwoordelijkheid van het college (mandaat) uitgeoefend (artikel 168 lid 2 Gemeentewet).

Artikel 5 Mondelinge klacht

De klachtvoorziening strekt zich ook uit over mondelinge klachten (artikel 9:2 van de wet). Er dient daarom een centraal punt te zijn waar mondelinge klachten worden ingediend. Gekozen is voor de secretaris van de commissie. Indien de klager dit wenst, zet de secretaris de klacht op schrift.

Artikel 6 Hoorzitting

Betrokkenen worden als hoofdregel in elkaars aanwezigheid gehoord. Voor uitzonderingen op deze regel is aansluiting gezocht bij de criteria van artikel 7:6, tweede lid, van de wet. Voor het geval betrokkenen niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, worden afzonderlijke verslagen opgesteld.

Artikel 9 Beraadslaging

De situatie dat de stemmen staken zal zich, gelet op het bepaalde dat alle drie de leden aanwezig moeten zijn, alleen voordoen als één van de leden zich van stemming onthoudt. Voor het geval deze situatie zich voordoet, beslist de stem van de voorzitter.

Artikel 10 Rapport van bevindingen

Op grond van het bepaalde in artikel 9:11 van de wet dient het bestuursorgaan de klacht af te handelen binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. Indien afdeling 9.1.3 van toepassing is, wordt de termijn verlengd tot tien weken. Het bestuursorgaan kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Met name indien de raad het bestuursorgaan is, zal aan de mogelijkheid tot verdaging behoefte bestaan. Van de verdaging dient schriftelijk mededeling te worden gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

In artikel 9:15, vierde lid, van de wet is geregeld dat het rapport van bevindingen vergezeld gaat van een advies en van eventuele aanbevelingen. Voorts bevat het rapport het verslag van het horen.

Artikel 9:12 van de wet bepaalt dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Het wordt gewenst geacht om, indien over een gedraging van een ambtenaar wordt geklaagd, ook deze ambtenaar van deze bevindingen en conclusies in kennis te stellen.