

Toelichting op gewijzigde interne regeling klachtenbehandeling gemeente Terschelling 2016

1. Algemeen.

De oorspronkelijke regeling dateert uit 2000. De inrichting van deze regeling is gebaseerd op de toenmalige organisatiestructuur en toenmalige kennis. De reden om de regeling te vernieuwen ligt voornamelijk in de niet meer bestaande functies.

Op zich heeft de regeling sinds 2000 in de praktijk goed gefunctioneerd. Er zijn over de huidige regeling geen klachten ingekomen, zodat geconcludeerd mag worden dat deze goed heeft gefunctioneerd.

Artikelsgewijs.

Artikel 1 begrippen

Klacht: Het klachtenbegrip moet zo breed mogelijk worden uitgelegd. Dit vloeit uit de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de Grondwet voort. Op grond van de jurisprudentie moet alles wat geen bezwaar is, als klacht worden opgevat. Om toch nog enige duiding te geven, wordt in de begrippen min of meer uitleg gegeven wat een klacht zou kunnen zijn. Door het toevoegen van de zinsnede "onder meer" is en blijft een brede uitleg mogelijk.

Bestuursorgaan: Onder het begrip bestuursorgaan wordt ook de gemeenteraad verstaan. Over afzonderlijke gemeenteraadsleden kan evenwel niet geklaagd worden. Het gaat er dan om, zo blijkt uit de toelichting op de Awb dat gemeenteraadsleden niet onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad werkzaam zijn, zodat alleen geklaagd kan worden over handelingen van de gemeenteraad als zodanig. Wel zal er een aparte regeling moeten worden vastgesteld door de raad om invulling aan dit aspect van het klachtrecht te geven. In tegenstelling tot een klacht tegen een medewerker van de organisatie valt een klacht tegen de gemeenteraad niet onder verantwoordelijkheid van het college. Daar zal de raad zelf een oordeel over moeten geven.

Klachtenbehandelaar: De rol van klachtenbehandelaar wordt nu toebedeeld aan de secretaris/directeur en de adjunct-directeur. In artikel 5, lid 2, onder f, van deze klachtenregeling is nieuw dat de secretaris/directeur zich kan laten vervangen door de adjunct-directeur. Deze wijziging heeft twee redenen. In de eerste plaats kan het om agenda technische redenen praktischer zijn voor de secretaris/directeur om zich te laten vervangen. In de tweede plaats kan het uit tactische overwegingen praktische zijn om zich te laten vervangen. Dan gaat het bijvoorbeeld om combinatieprocedures (Wob procedure en klacht) waarbij de secretaris/directeur uit hoofde van haar functie betrokken is bij één procedure (Wob procedure) en het dan neutraler is dat de adjunct-directeur de andere procedure als klachtenbehandelaar uitvoert.

Klachtencoördinator: In de vorige regeling was deze functie toebedeeld aan één in de regeling genoemde medewerker (senior beleidsmedewerker team bestuurszaken).

In de praktijk betekende dit dat er ook geen beroep op anderen kan worden gedaan om als klachtencoördinator te fungeren. Dat is niet efficiënt gebleken. Bij langdurige afwezigheid van die ene medewerker staan procedures stil en dat kan niet de bedoeling zijn.

Daarom is in de gewijzigde regeling een aanwijzingsbevoegdheid opgenomen zodat er ook meerdere medewerkers na aanwijzing deze taak kunnen gaan uitoefenen.

Horen. Deze begripsbepaling wordt enigszins toegelicht. Het horen kan ook telefonisch of via de moderne audio en video technieken die ons ten dienste staan (Video conferencing of face-time, of skype).

Bestuursorgaan. Omdat dit begrip een aantal keren voorkomt in de regeling is het logisch dat daar een definitie van wordt gegeven. Gekozen is voor de begripsomschrijving zoals die in de Algemene wet bestuursrecht wordt gebezigd. Overigens is het bestuursorgaan dat een besluit neemt over een 'gemeentelijke' klacht altijd het college, tenzij de klacht de griffier betreft. Dan is de gemeenteraad het bestuursorgaan dat de klacht moet behandelen als werkgever.

Artikel 2.

Het belangrijkste criterium van het klachtrecht zoals is vastgelegd in de Awb en als afgeleide regelgeving dus ook in deze regeling is dat "een ieder" een klacht kan indienen.

De laatste tijd zijn door raadsleden klachten ingediend tegen afzonderlijke collegeleden. Niet als burger, maar als raadslid, al of niet namens een raadsfractie. Nu is het klachtrecht in eerste instantie ingevoerd ten behoeve van de relatie burger- bestuur. Zo is hij hier in onze gemeente dan ook sinds 2000 uitgevoerd. Bij het indienen van een klacht door een raadslid wringt zich dat een raadslid zich toch in een andere positie bevindt dan een burger. Navraag bij de Nationale Ombudsman leert dat raadsleden hun beklag kunnen doen over gedragingen van het college, afzonderlijke collegeleden of de burgemeester als ambt

of bestuursorgaan met de Gemeentewet in de hand. De Gemeentewet gaat als speciale wet, gericht op het bestuur en huishouding van de gemeente en haar bestuursorganen, boven de algemene wet die de Awb. De Gemeentewet kent niet zoals de Awb een speciaal hoofdstuk over klachten, maar biedt in feite meer rechten en plichten dan hoofdstuk 9 van de Awb.

In artikel 155 in samenhang met de artikelen 169 en 180 van de Gemeentewet zijn het recht van raadsleden op informatie en de verplichting van het college en de burgemeester op het leveren van die informatie vastgelegd. Hiermee kan de drieslag gemaakt worden die de raad tot een machtig bestuursorgaan maakt. Vragen stellen, debat over de antwoorden en de verantwoording door college en burgemeester. Er kan nog een vierde slag aan worden toegevoegd: consequenties uit het debat.

Dat alles kent het klachtrecht uit de Awb en de interne klachtenregeling niet. Een klacht is gegrond of ongegrond. Men kan tenslotte nog bij de Nationale Ombudsman terecht voor een eindoordeel.

In voorkomende sporadische gevallen die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld kwam deze niet tot een oordeel omdat het klachtrecht uit de Awb niet gevolgd had mogen worden.

Het college zal in voorkomende gevallen deze jurisprudentie mee laten wegen in zijn besluit op een klacht ingediend door een raadslid of namens een raadsfractie.

Aan deze toelichting is de uitspraak van de Nationale Ombudsman toegevoegd.

Toegevoegd is de zin dat bij een mondelinge klacht, de klacht door de klachtenbehandelaar schriftelijk wordt vastgelegd in een gespreksnotitie. Klager moet deze schriftelijk voor akkoord tekenen. Op die wijze kan er geen misverstand zijn tussen klager en klachtenbehandelaar over de inhoud van de klacht.

Artikel 4, lid 1

Het woord "schriftelijk" is toegevoegd aan klacht. De vereisten voor een schriftelijke klacht komen overeen met de Algemene wet bestuursrecht en dienen in deze regeling als handvat voor het indienen van een schriftelijke klacht.

Artikel 4, lid 2.

Het begrip "redelijke termijn" is nader gepreciseerd in "binnen veertien dagen." Dit schept duidelijkheid.

Artikel 5 lid 1

: De functie sectorhoofd is vervangen door "leidinggevende." Verder is aan dit lid toegevoegd de bepaling dat, wanneer de klachtenbehandelaar er vanuit gaat dat een klacht op simpele wijze is afgedaan, hij nog wel nagaat of dit volgens klager ook zo is. Dat gaat dan door middel van een schriftelijke tevredenheidsverklaring. Die klager moet ondertekenen. Dan is dat voor alle partijen duidelijk.

Artikel 5, lid 2

. In dit lid wordt aangegeven wie de klacht onderzoekt wanneer deze een bestuursorgaan of medewerker betreft. Een soort van vervangingsregeling, die in de praktijk goed werkt. Dit lid is aangepast aan de functiebenamingen in de nieuwe organisatie.

In artikel 5, lid 2, onder f wordt de mogelijkheid geschapen dat de secretaris-directeur zich laat vervangen door de adjunct-directeur

Artikel 8.

Standaard worden bij een hoorzitting betrokken partijen gevraagd of zij in elkaars aanwezigheid gehoord kunnen worden. Wil één van de partijen dit niet, dan vindt het horen van partijen apart plaats.

De interne regeling uit 2000 behoeft goedkeuring van de toenmalige Ondernemingsraad, omdat in de regeling zaken werden geregeld die individuele medewerkers konden treffen. De Ondernemingsraad is indertijd akkoord gegaan met deze regeling.

De wijziging van deze regeling, die verder geen verandering aanbrengt in de positie van medewerkers behoeft daarom geen goedkeuring van de Ondernemingsraad.

1. Algemeen.

De oorspronkelijke regeling dateert uit 2000. De inrichting van deze regeling is gebaseerd op de toenmalige organisatiestructuur en toenmalige kennis. De reden om de regeling te vernieuwen ligt voornamelijk in de niet meer bestaande functies.

Op zich heeft de regeling sinds 2000 in de praktijk goed gefunctioneerd. Er zijn over de huidige regeling geen klachten ingekomen, zodat geconcludeerd mag worden dat deze goed heeft gefunctioneerd.

Artikelsgewijs.

Artikel 1 begrippen

Klacht: Het klachtenbegrip moet zo breed mogelijk worden uitgelegd. Dit vloeit uit de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de Grondwet voort. Op grond van de jurisprudentie moet alles wat geen bezwaar is, als klacht worden opgevat. Om toch nog enige duiding te geven, wordt in de begrippen min of meer uitleg gegeven wat een klacht zou kunnen zijn. Door het toevoegen van de zinsnede "onder meer" is en blijft een brede uitleg mogelijk.

Bestuursorgaan: Onder het begrip bestuursorgaan wordt ook de gemeenteraad verstaan. Over afzonderlijke gemeenteraadsleden kan evenwel niet geklaagd worden. Het gaat er dan om, zo blijkt uit de

toelichting op de Awb dat gemeenteraadsleden niet onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad werkzaam zijn, zodat alleen geklaagd kan worden over handelingen van de gemeenteraad als zodanig. Wel zal er een aparte regeling moeten worden vastgesteld door de raad om invulling aan dit aspect van het klachtrecht te geven. In tegenstelling tot een klacht tegen een medewerker van de organisatie valt een klacht tegen de gemeenteraad niet onder verantwoordelijkheid van het college. Daar zal de raad zelf een oordeel over moeten geven.

Klachtenbehandelaar. De rol van klachtenbehandelaar wordt nu toebedeeld aan de secretaris/directeur en de adjunct-directeur. In artikel 5, lid 2, onder f, van deze klachtenregeling is nieuw dat de secretaris/directeur zich kan laten vervangen door de adjunct-directeur. Deze wijziging heeft twee redenen. In de eerste plaats kan het om agenda technische redenen praktischer zijn voor de secretaris/directeur om zich te laten vervangen. In de tweede plaats kan het uit tactische overwegingen praktische zijn om zich te laten vervangen. Dan gaat het bijvoorbeeld om combinatieprocedures (Wob procedure en klacht) waarbij de secretaris/directeur uit hoofde van haar functie betrokken is bij één procedure (Wob procedure) en het dan neutraler is dat de adjunct-directeur de andere procedure als klachtenbehandelaar uitvoert.

Klachtencoördinator. In de vorige regeling was deze functie toebedeeld aan één in de regeling genoemde medewerker (senior beleidsmedewerker team bestuurszaken).

In de praktijk betekende dit dat er ook geen beroep op anderen kan worden gedaan om als klachtencoördinator te fungeren. Dat is niet efficiënt gebleken. Bij langdurige afwezigheid van die ene medewerker staan procedures stil en dat kan niet de bedoeling zijn.

Daarom is in de gewijzigde regeling een aanwijzingsbevoegdheid op genomen zodat er ook meerdere medewerkers na aanwijzing deze taak kunnen gaan uitoefenen.

Horen. Deze begripsbepaling wordt enigszins toegelicht. Het horen kan ook telefonisch of via de moderne audio en video technieken die ons ten dienste staan (Video conferencing of face-time, of skype).

Bestuursorgaan. Omdat dit begrip een aantal keren voorkomt in de regeling is het logisch dat daar een definitie van wordt gegeven. Gekozen is voor de begripsomschrijving zoals die in de Algemene wet bestuursrecht wordt gebezigd. Overigens is het bestuursorgaan dat een besluit neemt over een 'gemeentelijke' klacht altijd het college, tenzij de klacht de griffier betreft. Dan is de gemeenteraad het bestuursorgaan dat de klacht moet behandelen als werkgever.

Artikel 2.

Het belangrijkste criterium van het klachtrecht zoals is vastgelegd in de Awb en als afgeleide regelgeving dus ook in deze regeling is dat "een ieder" een klacht kan indienen.

De laatste tijd zijn door raadsleden klachten ingediend tegen afzonderlijke collegeleden. Niet als burger, maar als raadslid, al of niet namens een raadsfractie. Nu is het klachtrecht in eerste instantie ingevoerd ten behoeve van de relatie burger- bestuur. Zo is hij hier in onze gemeente dan ook sinds 2000 uitgevoerd. Bij het indienen van een klacht door een raadslid wringt zich dat een raadslid zich toch in een andere positie bevindt dan een burger. Navraag bij de Nationale Ombudsman leert dat raadsleden hun beklag kunnen doen over gedragingen van het college, afzonderlijke collegeleden of de burgemeester als ambt of bestuursorgaan met de Gemeentewet in de hand. De Gemeentewet gaat als speciale wet, gericht op het bestuur en huishouding van de gemeente en haar bestuursorganen, boven de algemene wet die de Awb. De Gemeentewet kent niet zoals de Awb een speciaal hoofdstuk over klachten, maar biedt in feite meer rechten en plichten dan hoofdstuk 9 van de Awb.

In artikel 155 in samenhang met de artikelen 169 en 180 van de Gemeentewet zijn het recht van raadsleden op informatie en de verplichting van het college en de burgemeester op het leveren van die informatie vastgelegd. Hiermee kan de drieslag gemaakt worden die de raad tot een machtig bestuursorgaan maakt. Vragen stellen, debat over de antwoorden en de verantwoording door college en burgemeester. Er kan nog een vierde slag aan worden toegevoegd: consequenties uit het debat.

Dat alles kent het klachtrecht uit de Awb en de interne klachtenregeling niet. Een klacht is gegrond of ongegrond. Men kan tenslotte nog bij de Nationale Ombudsman terecht voor een eindoordeel.

In voorkomende sporadische gevallen die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld kwam deze niet tot een oordeel omdat het klachtrecht uit de Awb niet gevolgd had mogen worden.

Het college zal in voorkomende gevallen deze jurisprudentie mee laten wegen in zijn besluit op een klacht ingediend door een raadslid of namens een raadsfractie.

Aan deze toelichting is de uitspraak van de Nationale Ombudsman toegevoegd.

Toegevoegd is de zin dat bij een mondelinge klacht, de klacht door de klachtenbehandelaar schriftelijk wordt vastgelegd in een gespreksnotitie. Klager moet deze schriftelijk voor akkoord tekenen. Op die wijze kan er geen misverstand zijn tussen klager en klachtenbehandelaar over de inhoud van de klacht.

Artikel 4, lid 1

Het woord "schriftelijk" is toegevoegd aan klacht. De vereisten voor een schriftelijke klacht komen overeen met de Algemene wet bestuursrecht en dienen in deze regeling als handvat voor het indienen van een schriftelijke klacht..

Artikel 4, lid 2.

Het begrip "redelijke termijn" is nader gepreciseerd in "binnen veertien dagen." Dit scheidt duidelijkheid.

Artikel 5 lid 1

: De functie sectorhoofd is vervangen door "leidinggevende". Verder is aan dit lid toegevoegd de bepaling dat, wanneer de klachtenbehandelaar er vanuit gaat dat een klacht op simpele wijze is afgedaan, hij nog wel nagaat of dit volgens klager ook zo is. Dat gaat dan door middel van een schriftelijke tevredenheidsverklaring. Die klager moet ondertekenen. Dan is dat voor alle partijen duidelijk.

Artikel 5, lid 2

. In dit lid wordt aangegeven wie de klacht onderzoekt wanneer deze een bestuursorgaan of medewerker betreft. Een soort van vervangingsregeling, die in de praktijk goed werkt. Dit lid is aangepast aan de functiebenamingen in de nieuwe organisatie.

In artikel 5, lid 2, onder f wordt de mogelijkheid geschapen dat de secretaris-directeur zich laat vervangen door de adjunct-directeur

Artikel 8.

Standaard worden bij een hoorzitting betrokken partijen gevraagd of zij in elkaars aanwezigheid gehoord kunnen worden. Wil één van de partijen dit niet, dan vindt het horen van partijen apart plaats.

De interne regeling uit 2000 behoefde goedkeuring van de toenmalige Ondernemingsraad, omdat in de regeling zaken werden geregeld die individuele medewerkers konden treffen. De Ondernemingsraad is indertijd akkoord gegaan met deze regeling.

De wijziging van deze regeling, die verder geen verandering aanbrengt in de positie van medewerkers behoeft daarom geen goedkeuring van de Ondernemingsraad.