

Beleidsregels intern klachtrecht gemeenteraad en griffie gemeente Meerijstad 2020

De raad van Meerijstad,
overwegende, dat het wenselijk is klachten zo eenvoudig en snel mogelijk af te wikkelen en om formalisering en juridisering van klachten zoveel mogelijk te voorkomen;
dat aan deze wens tegemoet gekomen kan worden door de huidige regels op een aantal punten te wijzigen en vast te leggen in nieuwe beleidsregels;
gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 5 mei 2020 en het positieve advies van de Ondernemingsraad van 23 april 2020;
gelet op de artikelen 9:1 tot en met 9:12a en artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht (de wet);
b e s l u i t e n :
vast te stellen de
Beleidsregels intern klachtrecht gemeenteraad en griffie gemeente Meerijstad 2020

Artikel 1 Toepassingsbereik

Deze beleidsregels zijn alleen van toepassing op klachten over gedragingen van de raad en de griffie en niet van toepassing op klachten van medewerkers over gedragingen van de raad in zijn hoedanigheid als werkgever of gedragingen van collega's.

Artikel 2 Centraal meldpunt/Klachtencoördinator

1. Het college wijst een centraal meldpunt en een of meer klachtencoördinator(en) aan.
2. De klachtencoördinator:
 - a. registreert ingekomen klaagschriften en stuurt deze onmiddellijk door aan de klachtbehandelaar;
 - b. ondersteunt de bewaking van de voortgang van de behandeling van de klachten;
 - c. registreert de bevindingen, oordelen en de daaraan verbonden conclusies over de klachten;
 - d. verzorgt de jaarlijkse publicatie van de klachten.

Artikel 3 De klachtbehandelaar

1. De afhandeling van een klacht geschiedt door de klachtbehandelaar. Als zodanig worden aangewezen:
 - a. de voorzitter van de raad voor klachten over de raad en de griffier;
 - b. een plaatsvervangend voorzitter van de raad voor klachten over de raad die specifiek betrekking hebben op de voorzitter;
 - c. de griffier voor klachten over medewerkers van de griffie.
2. Bij afwezigheid van de klachtbehandelaar, of in geval de klachtbehandelaar zelf bij de beklagde gedraging is betrokken, neemt diens plaatsvervanger de afhandeling van de klacht over.

Artikel 4 Mondelinge klachten

De bestuurder of medewerker die voor het eerst kennis neemt van een mondelinge klacht brengt de klager zo spoedig mogelijk in contact met de klachtencoördinator.

Artikel 5 Formele en informele wijze van afwikkeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht, als klager en beklagde daar mee in kunnen stemmen, bij voorkeur op informele wijze af.
2. Indien zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 9:5 van de wet deelt de klachtbehandelaar de klager schriftelijk mede er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Klager wordt daarbij uitdrukkelijk gewezen op de mogelijkheid om een andersluidend standpunt aan te geven, waarna de formele behandeling van de klacht wordt voortgezet. Een afschrift van de mededeling wordt gezonden aan beklagde en het centraal meldpunt.
3. De schriftelijke mededeling bedoeld in het vorige lid kan achterwege blijven als evident is dat er geen enkele twijfel bestaat over het feit dat klager van mening is dat geheel aan zijn klacht tegemoet is gekomen. In dat geval worden de gemaakte afspraken intern schriftelijk vastgelegd in het betreffende dossier.

4. De klachtbehandelaar informeert het centraal meldpunt over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventueel daaraan te verbinden, conclusies en verbeterpunten.

Artikel 6 Inwerkingtreding

1. Deze beleidsregels treden in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking en werken terug tot 1 januari 2020.
2. Alsdan vervallen de Beleidsregels intern klachtrecht Meerijstad.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 25 juni 2020

De griffier,

A.F.J. Franken,

De burgemeester,

ir. C.H.C. van Rooij

Toelichting

Toelichting bij beleidsregels intern klachtrecht gemeenteraad en griffie Meierijstad 2020

De wettelijke regeling

De Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) verplicht gemeenten tot het behandelen van klachten van burgers en bedrijven over gemeentelijk handelen en heeft daar regels voor vastgesteld. De klachten kunnen aan over gedragingen van gemeentelijke bestuursorganen (raad, college en burgemeester) en de daaronder werkzame personen. Uitgangspunt van de wet is een zo informeel mogelijke afwikkeling van klachten. De wettelijke regeling is uitgewerkt in deze beleidsregels.

Wijzigingen ten opzichte van de vorige beleidsregels

In deze beleidsregels zijn de volgende wijzigingen vastgelegd:

- a. De bevoegdheid om een klacht niet alleen informeel maar ook formeel af te doen wordt toegekend aan de klachtbehandelaars. Mandatering aan de klachtbehandelaars van de bevoegdheid om klachten ook formeel af te doen bevordert een zo eenvoudig en snel mogelijke afwikkeling van klachten en voorkomt onnodige formalisering en juridisering.
- b. De verplichting om de indiener van een klacht altijd schriftelijk mede te delen dat een klacht naar tevredenheid is afgewikkeld vervalt als evident is dat dat het geval is. Zolang er nog enige twijfel mogelijk is blijft de verplichting om te checken of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgedaan van kracht.
- c. Voor de duidelijkheid is de bestaande praktijk vastgelegd dat het centraal meldpunt wordt geïnformeerd over de uitkomsten van de klachtenbehandeling.

Inhoud beleidsregels

Deze beleidsregels gaan er, anders dan de vorige regels, van uit dat een klacht namens het bestuursorgaan niet alleen informeel maar ook formeel wordt afgedaan door de aangewezen klachtbehandelaar. Uitgangspunt blijft dat de klachtbehandelaar probeert de klacht, in overleg met de klager en beklagde, zo snel en informeel mogelijk op te lossen. Pas als een informele oplossing niet mogelijk blijkt wordt de klacht door de klachtbehandelaar formeel afgedaan. Dat betekent dat de procedure beschreven in Titel 9.1 van de Awb dient te worden vervolgd. Die procedure houdt kort gezegd in dat:

- a. klager en beklagde formele worden gehoord (9:10, eerste lid Awb);
- b. dat een verslag van het horen wordt gemaakt (9:10, derde lid Awb);
- c. aan klager wordt medegedeeld:
 - de bevindingen van het onderzoek naar de klacht
 - het oordeel over gegrondheid van de klacht, en
 - de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

Van belang is dat de beklagde altijd betrokken wordt bij de wijze van afhandeling van de klacht.

Regeling geldt niet voor raadsleden

De wettelijke regeling heeft betrekking op bestuursorganen en de personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Omdat raadsleden niet werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad is de regeling niet op hen van toepassing. Mocht er een klacht over een raadslid worden ingediend dan zal deze in handen worden gesteld van de fractie. Die kan desgewenst in overleg treden met de voorzitter van de raad over de wijze waarop op de klacht een reactie wordt gegeven.

De wettelijke regeling is wel van toepassing op gedragingen van de raad als bestuursorgaan en op het griffiepersoneel. Klachten die specifiek zijn gericht tegen gedragingen van de voorzitter van de raad worden geacht te zijn gericht tegen het bestuursorgaan de raad. De beleidsregels voorzien erin dat in dat geval de klacht wordt voorbereid of informeel wordt afgehandeld door de plaatsvervangend voorzitter of de raadsnester.

Nationale Ombudsman

De klager die zich niet kan verenigen met de wijze van afhandeling van de klacht kan zich wenden tot de Nationale Ombudsman, waar de gemeente Meierijstad bij is aangesloten.

Afzonderlijke regeling voor klachten over college, de burgemeester en medewerkers en voor klachten van medewerkers over collega's

Het college en de burgemeester hebben afzonderlijke beleidsregels vastgesteld voor klachten die over hen of over de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen gaan. Deze beleidsregels zijn inhoudelijk – voor zover van toepassing- gelijklopend aan die welke zijn opgenomen in deze regeling. Deze beleidsregels hebben ook geen betrekking op de afhandeling van klachten die medewerkers hebben over collega's en bestuurders (ongewenst gedrag en klokkenluidersregeling). Voor de behandeling van die klachten wordt aangesloten bij de daarvoor getroffen landelijke regeling.