

Klachtenregeling gemeente Veere 2021

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Veere, ieder voor zover het hun bevoegdheid betreft;

Overwegende, dat het gewenst is de klachtenregeling uit 2011 zo aan te passen dat de behandeling van klachten sneller en doelmatiger kan gaan plaatsvinden;

gelezen het voorstel van het college d.d. 2 februari 2021;

gelet op hoofdstuk 9 de Algemene wet bestuursrecht en de artikelen 84, 96 en 149 van de Gemeentewet;

b e s l u i t e n:

de navolgende Klachtenregeling gemeente Veere 2021 vast te stellen:

Hoofdstuk 1 Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. Bestuursorgaan: de raad, de burgemeester of het college;
- c. Burgemeester: de burgemeester van de gemeente Veere;
- d. College: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Veere;
- e. Commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4 van deze regeling;
- f. Klachtencoördinator: de medewerker die belast is met de behandeling van klachten;
- g. Raad: de raad van de gemeente Veere.

Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze regeling is van toepassing op de advisering over en de behandeling van schriftelijke klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb, gericht tegen de wijze waarop de raad, het college, een lid van het college, de burgemeester of een medewerker in dienst van de gemeente Veere, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Het college benoemt een klachtencoördinator, die als taak heeft het coördineren, adviseren en behandelen van klachten, met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 2.
2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht overeenkomstig deze regeling plaatsvindt.
3. Op verzoek van klager, verleent de klachtencoördinator medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
4. De klachtencoördinator is belast met de registratie van klachten en geeft inzicht in de wijze van behandelen en afdoen van klachten.
5. De klachtencoördinator streeft er naar dat binnen de gemeentelijke organisatie een minnelijke schikking over de klacht wordt bereikt.
6. De klachtencoördinator adviseert het bestuursorgaan over het voorkomen van klachten.
7. De klachtencoördinator is bevoegd bij de medewerkers in dienst van de gemeente Veere alle inlichtingen te vragen en alle stukken op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de klacht.
8. Het verantwoordelijke afdelingshoofd draagt er zorg voor dat de klachtencoördinator binnen twee weken de gevraagde inlichtingen en stukken krijgt dan wel kan inzien.

Artikel 4 Klachtencommissie

De raad, het college en de burgemeester stellen een klachtencommissie in die de raad, het college of de burgemeester adviseert over de afhandeling van een klacht.

Artikel 5 Samenstelling en benoeming klachtencommissie

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die benoemd, geschorst en ontslagen worden door het college.
2. Het college benoemt overeenkomstig het eerste lid een genoegzaam aantal plaatsvervangende leden.
3. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

Artikel 6 Zittingsduur leden klachtencommissie

1. De voorzitter, de leden en de plaatsvervangende leden worden voor een termijn van vier jaar benoemd. Het is mogelijk om voor één periode van vier jaar herbenoemd te worden.
2. De voorzitter, de leden en de plaatsvervangende leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.
3. De aftredende voorzitter, leden en plaatsvervangende leden blijven hun functie zo nodig vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 7 Secretaris van de klachtencommissie

1. De klachtencoördinator is de secretaris van de commissie.
2. Het college wijst een plaatsvervangend secretaris aan.

Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling in twee fases

Artikel 8 Registratie

1. Elke klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator die de klacht registreert.
2. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
3. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
4. De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar het betreffende afdelingshoofd met het verzoek te bezien of de klacht via de informele behandeling kan worden opgelost.
5. De klachtencoördinator is bevoegd om, namens het bestuursorgaan, te beslissen een klacht niet te behandelen, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging als genoemd in artikel 9:8, eerste lid van de Awb, dan wel indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 9 Fasering

De klachtbehandeling vindt plaats in de volgende twee fases:

- a. de informele behandeling;
- b. de formele behandeling.

Artikel 10 De informele behandeling

1. Na ontvangst probeert het betreffende afdelingshoofd de klacht binnen twee weken op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klachtencoördinator is het afdelingshoofd hierbij behulpzaam. De klager wordt hierbij altijd gewezen op de mogelijkheid om de klacht alsnog voor te leggen aan de klachtencoördinator voor een formele behandeling.
2. Als het betreffende afdelingshoofd van oordeel is dat het op voorhand onmogelijk is de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen, doet hij hiervan mededeling aan de klager. Op verzoek van de klager wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencoördinator voor een formele behandeling.

Artikel 11 De formele behandeling

1. Als de informele behandeling niet heeft geleid tot een oplossing, dan wordt de behandeling van de klacht als volgt voortgezet:
 - a. als de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker, dan vindt de behandeling plaats door een hoofd van een afdeling waar de medewerker niet werkzaam is;
 - b. als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtencoördinator of een afdelingshoofd, dan vindt de behandeling plaats door de gemeentesecretaris.
 - c. als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de gemeentesecretaris of de directeur programma's en projecten, dan vindt de behandeling plaats door de burgemeester.
 - d. als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de burgemeester, een lid van het college of het college, dan vindt de behandeling plaats door de klachtencommissie.
 - e. als de klacht betrekking heeft op de raad of een medewerker van de griffie, dan vindt de behandeling plaats door de klachtencommissie.
2. In de gevallen genoemd in het eerste lid, is de klachtencoördinator de aldaar genoemde behandelaars behulpzaam bij de behandeling van de klacht. De klachtencoördinator ziet er voorts op toe dat de behandeling van de klacht overeenkomstig de toepasselijke regelgeving plaatsvindt. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtencoördinator, wordt de gemeentesecretaris bij de behandeling van de klacht bijgestaan door een door hem aan te wijzen medewerker.

Artikel 12 Werkzaamheden formele behandeling

De formele behandeling van een klacht houdt het volgende in:

- a. het horen van klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- b. de voorbereiding van de beslissing op de klacht;
- c. de advisering over de klacht aan diegenen die ingevolge het bepaalde in artikel 14 van deze regeling de klacht afdoet.

Artikel 13 Inschakelen klachtencommissie

Op voorstel van de klachtencoördinator, kan het afdelingshoofd besluiten de formele behandeling van een klacht te laten plaatsvinden door de klachtencommissie. In dat geval worden de in artikel 12 genoemde werkzaamheden door de commissie uitgevoerd. De commissie brengt haar advies, met eventuele aanbevelingen, uit aan het bestuursorgaan. Het advies bevat een verslag van het horen.

Artikel 14 Afdoening

1. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker, dan neemt een hoofd van een afdeling waar de medewerker niet werkzaam is, namens het college, een beslissing op de klacht.
2. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtencoördinator of een afdelingshoofd, dan neemt de gemeentesecretaris, namens het college, een beslissing op de klacht.
3. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de gemeentesecretaris, de directeur programma's en projecten, een lid van het college of het college, of als bij de behandeling van een klacht als bedoeld in het eerste lid, onderdelen a en b, van artikel 11, de klachtencommissie is ingeschakeld, dan neemt het college een beslissing op de klacht.
4. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de burgemeester, dan neemt de burgemeester een beslissing op de klacht.
5. Als de klacht betrekking heeft op de raad of een medewerker van de griffie, dan neemt de raad een beslissing op de klacht.
6. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgedaan.
7. Als de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht wordt ingeschakeld bedraagt de afdoeningstermijn tien weken.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 15 Jaaroverzicht

De klachtencoördinator brengt jaarlijks voor 1 april aan het bestuursorgaan een rapportage uit, inhoudende een overzicht en een analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen.

Artikel 16 Inwerkingtreding, intrekking, overgangsrecht

1. Deze regeling treedt in werking een dag na haar bekendmaking.
2. De Klachtenregeling gemeente Veere 2011 wordt ingetrokken.
3. Klachten die zijn ingediend onder de werking van de Klachtenregeling gemeente Veere 2011 en op de datum van inwerkingtreding van deze regeling nog niet zijn afgedaan, worden overeenkomstig de bepalingen van deze regeling afgedaan.

Artikel 17 Evaluatie

1. De werking van deze regeling wordt na twee jaar na de inwerkingtreding geëvalueerd.
2. De klachtencoördinator bereidt de evaluatie tijdig voor.

Artikel 18 Citeerartikel

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Veere 2021".

*Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders,
d.d. 9 februari 2021*

de secretaris, de burgemeester,

J.F.M. Steinbusch drs. R.J. van der Zwaag

Aldus vastgesteld door de burgemeester,

d.d. 9 februari 2021

drs. R.J. van der Zwaag

Aldus vastgesteld door de raad in de openbare vergadering

d.d. 18 maart 2021

de griffier, de voorzitter,

mevr. J. Fröling-Kok drs. R.J. van der Zwaag

Bijlage 1 Toelichting op de Klachtenregeling gemeente Veere 2021

Algemene toelichting

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) bevat wettelijke bepalingen over de klachtbehandeling door een bestuursorgaan. Deze bepalingen bevatten over het algemeen regels van dwingend recht. Dat wil zeggen hier kan de gemeente niet van af wijken. Wel biedt de Awb de mogelijkheid om de bepalingen aan te vullen. In de Klachtenverordening gemeente Veere 2011 is al gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Na tien jaar is het wenselijk de verordening uit 2011 geheel te actualiseren en te vervangen door een nieuwe Klachtenregeling. Om beter tot uiting te laten komen dat de nieuwe regels voor de behandeling van klachten door zowel het college, de burgemeester als de raad, worden vastgesteld, is gekozen om de term "verordening" (die is voorbehouden voor regels vastgesteld door de raad) te wijzigen in de term "regeling".

Het uitgangspunt van de nieuwe Klachtenregeling is dat een klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid van de klager afgehandeld wordt. Dit moet natuurlijk wel zorgvuldig gebeuren. Vandaar dat in de Klachtenregeling waarborgen zijn opgenomen, die ertoe moeten leiden dat de behandeling van een klacht te allen tijde op een serieuze wijze plaatsvindt. Hiervoor is een belangrijke taak weggelegd voor de klachtencoördinator. Deze functionaris is vanaf de ontvangst van de klacht tot aan de afhandeling hiervan, betrokken bij de behandeling van de klacht. Naast de klachtencoördinator blijft de klachtencommissie een rol spelen bij de behandeling van klachten. In afwijking van hetgeen in de Klachtenverordening was opgenomen, vindt het inschakelen van de klachtencommissie niet meer in alle gevallen plaats. Dit gebeurt alleen als het college of de burgemeester dit noodzakelijk vinden, en bij de behandeling van klachten gericht tegen een gedraging van de raad. In alle andere gevallen vindt de behandeling van een klacht plaats zonder inschakeling van de klachtencommissie. Dit zal in veel gevallen leiden tot een versnelling van de behandeling van een klacht. De klachtencoördinator vervult een belangrijke rol bij de beslissing of de klachtencommissie wordt ingeschakeld. Dit zal vooral gebeuren bij de behandeling van ingewikkelde klachten of bij klachten waar meerdere afdelingen bij betrokken zijn. In de Klachtenregeling is ook geregeld dat de afdelingshoofden in veel gevallen volmacht krijgen om te beslissen op klachten. In veel gevallen zien klachten immers op een gedraging van een medewerker. Het betreffende afdelingshoofd vervult in eerste instantie een rol om de klacht naar tevredenheid van de klager af te doen (informele fase). Indien dit niet lukt, dan neemt een hoofd van een andere afdeling de behandeling van de klacht over (formele fase). Dit afdelingshoofd heeft op grond van de Klachtenregeling volmacht om op de klacht te beslissen. Deze gefaseerde behandeling heeft als doel te proberen een klacht in eerste instantie zo snel en doelmatig (en laagdrempelig) mogelijk af te doen.

Bijlage 2 Artikelsgewijze toelichting

Hoofdstuk 1: Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit artikel worden de begrippen omschreven die in de regeling voorkomen. Het begrip "klacht" is niet opgenomen. Volgens artikel 9.1, eerste lid van de Awb, moet het bij een klacht gaan om een gedraging in een bepaalde aangelegenheid van een bestuursorgaan. Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten. Het kan feitelijk handelen betreffen dan wel publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen. Een klacht kan dus ook betrekking hebben op een besluit. In dat geval is het bestuursorgaan niet verplicht om de klacht te behandelen. Tegen een besluit kan in de meeste gevallen namelijk bezwaar worden gemaakt. Tevens moet duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen klachten over gedragingen en meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld: loszittende tegels, overhangende takken of gaten in de weg). Deze meldingen worden in het dagelijks spraakgebruik ook wel als "klacht" aangeduid. Dergelijke meldingen vallen echter niet onder deze klachtenregeling en het gemelde gebrek dient snel en praktisch door de betreffende afdeling te worden afgedaan.

Artikel 2: Toepassingsbereik

De Klachtenregeling is van toepassing op gedragingen van de raad, het college, een lid van het college, de burgemeester of een medewerker in dienst van de gemeente Veere.

Artikel 3: Klachtencoördinator

De Klachtencoördinator wordt benoemd door het college. In dit artikel zijn de taken en de bevoegdheden van de klachtencoördinator opgenomen.

Artikel 4: Klachtencommissie

Op grond van dit artikel stellen de raad, het college en de burgemeester de klachtencommissie in, die op verzoek een advies uitbrengt over een klacht. Als de klacht gericht is tegen een gedraging van de raad, dan brengt de klachtencommissie altijd advies uit.

Artikel 5: Samenstelling en benoeming klachtencommissie

Het college benoemt de voorzitter en de leden van de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie is tevens voorzitter van de commissie voor de bezwaarschriften. De leden van de commissie hebben bij voorkeur verschillende (niet-juridische) achtergronden. Gedacht wordt aan bijvoorbeeld een psycholoog en een organisatiedeskundige.

Artikel 6: Zittingsduur leden klachtencommissie

De zittingsduur van de leden is vier jaar. De zittingsduur kan éénmaal met vier jaar verlengd worden.

Artikel 7: Secretaris van de klachtencommissie

De klachtencoördinator is tevens secretaris van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling in twee fases

Artikel 8: Registratie

De klachtencoördinator registreert elke klacht. In het vijfde lid krijgt de klachtencoördinator volmacht een klacht buiten behandeling te stellen. Dit moet binnen vier weken na ontvangst van de klacht plaatsvinden. Door de buiten behandeling stelling vindt er geen inhoudelijke behandeling plaats van de klacht.

Artikel 9: Fasering

In dit artikel is bepaald dat de behandeling van een klacht gefaseerd plaatsvindt: eerst informeel en daarna, indien nodig, formeel.

Artikel 10: De informele behandeling

Bij de informele behandeling heeft het hoofd van de afdeling waar de gedraging heeft plaatsgevonden waartegen de klacht is ingediend, een grote rol. Hij/zij moet proberen de klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid af te doen. Dit wil niet zeggen dat de klager altijd gelijk krijgt. Maar wel dat de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht behandeld is. Als de klager niet tevreden is dan volgt de formele behandeling van de klacht zoals bepaald in artikel 11.

Artikel 11: De formele behandeling

De wijze waarop de formele behandeling van een klacht plaatsvindt, is afhankelijk van de afkomst van de gedraging waartegen de klacht gericht is. Dit artikel geeft de verschillende mogelijkheden. In alle gevallen is de klachtencoördinator de behandelaar behulpzaam bij het behandelen van de klacht.

Artikel 12: Werkzaamheden formele behandeling

Tot de werkzaamheden van de formele behandeling behoren: het horen, het voorbereiden van de beslissing en het adviseren over de afdoening van de klacht. Het horen van de klager en degene waartegen de klacht is gericht, vindt in de meeste gevallen plaats door een afdelingshoofd. Het horen vindt plaats door de klachtencommissie indien het een klacht tegen een gedraging van de raad, een medewerker van de griffie, de burgemeester, een wethouder of het college betreft.

Artikel 13: Inschakelen klachtencommissie

In dit artikel is bepaald wanneer de klachtencommissie wordt ingeschakeld na een besluit van het afdelingshoofd.

Artikel 14: Afdoening

De bevoegdheid om een klacht af te doen, is afhankelijk van de afkomst van de gedraging waartegen de klacht gericht is. Dit artikel geeft de verschillende mogelijkheden. De beslistermijn bedraagt zes weken. Als de klachtencommissie is ingeschakeld bedraagt de beslistermijn tien weken.

Hoofdstuk 3: Slotbepalingen

De artikelen 15 tot en met 18 behoeven geen toelichting. uit