

Beleidsregels intern klachtrecht college, burgemeester en organisatie gemeente Meerijstad 2020

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Meerijstad, ieder voor zover bevoegd;
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 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 college, burgemeester en organisatie gemeente Meerijstad 2020

Artikel 1 Toepassingsbereik

Deze beleidsregels zijn niet van toepassing op klachten over de raad en de griffie en op klachten van medewerkers van de gemeente Meerijstad over gedragingen van bestuursorganen in hun hoedanigheid als werkgever of gedragingen van leidinggevenden of 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 leidinggevenden voor klachten over medewerkers van hun atelier. Leidinggevenden zijn bevoegd de afwikkeling van klachten onder te mandateren aan medewerkers onder de volgende voorwaarden:
 1. ondergemandateerden stellen de leidinggevende op de hoogte van de wijze van afwikkeling van de klachten;
 2. bij een formele afwikkeling van een klacht dient de leidinggevende in te stemmen met de het conceptoordeel over de klachten en de eventuele aanbevelingen;
 - b. een lid van de directie voor klachten over de onder zijn/haar verantwoordelijkheid vallende leidinggevenden en over medewerkers die niet onder een leidinggevende vallen dan wel over medewerkers van meerdere ateliers;
 - c. de gemeentesecretaris voor klachten over de directie;
 - d. de burgemeester voor klachten over de gemeentesecretaris;
 - e. de burgemeester voor klachten over (leden van) het college van burgemeester en wethouders;
 - f. de locoburgemeester voor klachten over de burgemeester;
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, voor zover deze zijn vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Meerijstad.

Aldus vastgesteld op 5 mei 2020

De secretaris,
De burgemeester,

Toelichting bij beleidsregels intern klachtrecht college, burgemeester en organisatie Meerijstad 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 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. Omwille van een zo snel mogelijke afwikkeling van klachten krijgen leidinggevendende de mogelijkheid om de afwikkeling van klachten te ondermandateren aan medewerkers. Van die mogelijkheid zal met name bij de grote werkateliers gebruik worden gemaakt. Aan de ondermandatering worden wel twee voorwaarden verbonden: de leidinggevende moet worden geïnformeerd over de wijze van afwikkeling van de klacht en als een klacht formeel moet worden afgewikkeld dient de leidinggevende in te stemmen met de het conceptoordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen. Vanzelfsprekend kunnen deze medewerkers niet worden ingeschakeld bij de behandeling van klachten over gedragingen waarbij zij zelf betrokken zijn geweest.
- c. 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.
- d. 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 zowel informeel als formeel wordt afgedaan door de aangewezen klachtbehandelaar. In de meeste gevallen is dat de leidinggevende van de bij de gedraging betrokken medewerker. De bevoegdheid tot het afwikkelen van klachten kan op grond van deze nieuwe beleidsregels ook worden ondergemandateerd aan medewerkers. Met het verlenen van het (onder)mandaat kan de procedure worden versneld en vereenvoudigd. Daarnaast komt mandatering aan de klachtbehandelaar tegemoet aan de wens van de Nationale Ombudsman om formalisering en juridisering van klachten zoveel mogelijk te voorkomen.

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.

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 Meerijstad bij is aangesloten

Afzonderlijke regeling voor klachten over raad en griffie en voor klachten van medewerkers over collega's

Deze beleidsregels hebben geen betrekking op klachten over de raad en griffie. Daarvoor gelden afzonderlijke beleidsregels. De 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.