

Verordening interne klachtbehandeling Gemeente Kerkrade 2006

De raad besluit vast te stellen de volgende:
Verordening interne klachtbehandeling Gemeente Kerkrade 2006

Hoofdstuk 1 Begripsomschrijvingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. bestuursorgaan:

1. de gemeenteraad;
2. het college van burgemeester en wethouders;
3. de burgemeester;
4. een commissie waaraan bevoegdheden van de raad en/of het college en/of de burgemeester zijn toegekend;

b. ambtenaar: een ieder die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;

c. directeur: de directeur van de organisatorische eenheid zoals bedoeld in artikel 2 van de "Regeling ambtelijke organisatie gemeente Kerkrade 2002";
wet de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
4. Mondelinge klachten worden mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.
5. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk bevestigd aan klager en aan degene over wie wordt geklaagd.

Hoofdstuk 2 Behandeling schriftelijke klachten

Artikel 3 Voorwaarden schriftelijke klacht

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en tevens voldoet aan de vereisten van het tweede lid, is dit hoofdstuk van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor vertaling.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van het in artikel 3 omschreven klaagschrift wordt door de klachtbehandelaar schriftelijk bevestigd.
2. In de ontvangstbevestiging wordt tevens aangegeven:
 - wie de klacht behandelt en;
 - een schets van het verdere procedurele verloop van de klachtbehandeling.
3. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt onverwijld een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 5 Klachtbehandelaar

1. De directeur van de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft, is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afdoening van het klaagschrift.
2. Elke directeur kan een ambtenaar aanwijzen die als klachtencoördinator fungeert.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een (lid van) een bestuursorgaan, dan is betreffend bestuursorgaan verantwoordelijk voor de registratie van het klaagschrift.

4. Elke ingediende klacht over een gedraging van het college, van de burgemeester of van een door een van deze organen op grond van de Gemeentewet ingestelde commissie, dan wel van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het college of de burgemeester, niet zijnde de gemeentesecretaris, of een klacht over een gedraging van een directeur, wordt voorgelegd aan de gemeentesecretaris.
5. Elke ingediende klacht over een gedraging van de raad of van een door de raad op basis van de bepalingen in de Gemeentewet ingestelde commissie dan wel van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad, niet zijnde de griffier, wordt voorgelegd aan de griffier.
6. Elke ingediende klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris wordt voorgelegd aan het college.
7. Elke ingediende klacht over een gedraging van de griffier wordt voorgelegd aan de burgemeester.
8. In de gevallen zoals hierboven omschreven, zijn de bepalingen in deze regeling waar van 'directeur' wordt gesproken, van overeenkomstige toepassing op de desbetreffende behandelaar van de klacht.

Artikel 6 Ontvankelijkheid klacht

1. Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze verordening is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan we onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of vervolging gaande is.
2. Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
4. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen bij de klachtenkamer van de Centrale Bezwaarschriften- en klachtencommissie en de termijn waarbinnen dit mogelijk is.

Artikel 7 Onderzoek en horen

1. Degene die op grond van artikel 5 van deze verordening is aangewezen, behandelt de klacht en stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 8 Behandelingstermijn

1. De klachtbehandelaar doet de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9 Wijze van afdoening

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die er aan zijn verbonden.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen bij de klachtenkamer van de Centrale Bezwaarschriften- en klachtencommissie en de termijn waarbinnen dit mogelijk is.

Hoofdstuk 3 Rapportage

Artikel 10 Rapportage

1. De directeur rapporteert in de managementrapportage over de binnen zijn organisatorische eenheid behandelde klaagschriften.

2. De burgemeester publiceert in het burgerjaarverslag verslag het aantal geregistreerde klachten, alsmede de maatregelen die naar aanleiding van de klachtbehandelingen zijn getroffen.

Hoofdstuk 4 Slot-en overgangsbepalingen

Artikel 11 Overgangsbepaling

De behandeling van klachten die zijn ontvangen vóór de datum van inwerkingtreding van deze verordening wordt zoveel mogelijk overeenkomstig deze verordening voortgezet.

Artikel 12 Slotbepaling

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 13 Inwerkingtreding, intrekking oude regeling en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking met ingang van 1 maart 2006.
2. Met de inwerkingtreding van deze verordening vervalt de "Verordening klachtbehandeling gemeente Kerkrade 1999", vastgesteld bij raadsbesluit d.d. 15 december 1999.
3. Deze verordening kan worden aangehaald als "Verordening interne klachtbehandeling Gemeente Kerkrade 2006".

Aldus vastgesteld door de raad der gemeente Kerkrade in haar openbare vergadering van 22 februari 2006.

De voorzitter van de raad, De griffier,

J.J.M. Som mr. drs. H.J.W. van Dongen

Nota-toelichting Toelichting op de "Verordening interne klachtbehandeling gemeente Kerkrade 2006"

Algemeen

Sedert 1999 is in de gemeente Kerkrade de "Verordening klachtbehandeling gemeente Kerkrade 1999" van kracht. Hierin wordt de procedure geregeld waarop interne klachten worden behandeld door de bestuursorganen. In deze klachtenregeling zijn de minimumeisen neergelegd uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna te noemen: Awb) met betrekking tot de interne klachtbehandeling door bestuursorganen. Het betreft hier de eerste lijnsvoorziening, waarbij het bestuursorgaan eerst zelf probeert de klacht op te lossen. Indien dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid kan de klacht worden doorgeleid naar de klachtenkamer van de Centrale Bezwaarschriften-en Klachtencommissie, de zogenaamde tweedelijnsvoorziening. De procedure voor externe klachtbehandeling is grotendeels verankerd in de Awb, aanvullende regels zijn opgenomen in de "Verordening behandeling bezwaarschriften en externe klachten Gemeente Kerkrade 2006". In verband met de inwerkingtreding van de Wet extern klachtrecht dient de huidige verordening klachtbehandeling gemeente Kerkrade 1999 te worden geactualiseerd. De wijzigingen zijn overigens minimaal. De regeling bevat de minimumeisen die in hoofdstuk 9 van de Awb zijn opgenomen, dit ten behoeve van de duidelijkheid voor de burger. Voor het overige is de regeling zo kort mogelijk gehouden. Er is zodoende voldoende ruimte om zaken op informele wijze, tot tevredenheid van de klager, af te handelen.

Hoofdstuksgewijze toelichting

HOOFDSTUK 1

De Awb kent geen definitie van het begrip klacht. De wetgever acht een definitie ook onwenselijk, omdat een omschrijving ook een beperking van het klachtrecht kan inhouden. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. Alles wat geen (Awb-) bezwaar is, is in beginsel een klacht. Dit uitgangspunt is in de verordening overgenomen. Te denken valt aan klachten over ongeïnteresseerde bejegening, te trage afhandeling van een aanvraag, brieven worden te laat of niet beantwoord, het antwoord is in strijd met gewekte verwachtingen en onvoldoende gemotiveerd of aangevraagde informatie wordt niet toegezonden.

Een klachtprocedure is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over het overheidshandelen. Bij een klachtbehandeling wordt bekeken of het betreffende bestuursorgaan zich behoorlijk heeft gedragen tegenover de klager. Meestal richten klachten zich tegen procedures/werkwijzen. Een eventuele gegrondverklaring van een klacht betekent derhalve niet automatisch een uitspraak over de kwalificatie van de betreffende ambtenaar.

HOOFDSTUK 2

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Echter alleen op schriftelijke klachten is het bepaalde in hoofdstuk 2 van toepassing. Wettelijk gezien is enkel de registratie en publicatie van schriftelijke klachten voorgeschreven. Er is niet voor gekozen om mondelinge klachten te registreren. Aangezien deze klachten via zoveel verschillende kanalen binnen kunnen komen bij de gemeente is het ondoenlijk om een compleet beeld hiervan te schetsen. Er is gekozen om klagers die een mondelinge klacht indienen te wijzen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.

Hoofdstuk 2 geeft verder o.a. de voorwaarden aan waaraan een schriftelijke klacht moet voldoen.

Tevens wordt geregeld dat de directeur van de betreffende organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft verantwoordelijk is voor de registratie, behandeling en afdoening van het klaagschrift. Dit was reeds zo onder de oude regeling. De keuze voor de directeur vloeit voort uit de wetenschap, dat het de directeur is aan wie bij mandaat bevoegdheden zijn toegekend met betrekking tot (en hij derhalve mede verantwoordelijk is voor de) rechtspositionele aspecten betreffende zijn medewerkers. De directeur kan ervoor kiezen om een ambtenaar aan te wijzen die als klachtencoördinator fungeert.

De oude regeling bepaalde dat klachten gericht tegen gedragingen van een (lid) van een bestuursorgaan door dat orgaan zelf behandeld dienen worden. Dit kan niet meer zo worden verwoord in de regeling aangezien artikel 9:7 Awb bepaalt dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Zo zal bijvoorbeeld de burgemeester niet zelf een klacht kunnen afdoen die ziet op een gedraging van hemzelf. Daarnaast is de oude regeling niet in overeenstemming met het dualisme, nu er over klachten over griffier of griffie-medewerkers niets is geregeld. In deze nieuwe verordening is de scheiding tussen college en raad wel opgenomen. Ter zake ingediende klachten met betrekking tot een gedraging van de raad of van een door deze ingestelde commissie dan wel een gedraging van een ambtenaar van de griffie, is gekozen voor de griffier als klachtenbehandelaar. De gemeentesecretaris wordt aangewezen als klachtenbehandelaar met betrekking tot gedragingen van het college, de burgemeester of een gedraging van een directeur. Voor wat betreft gedragingen van de griffier wordt de burgemeester aangewezen als klachtenbehandelaar. Voor wat betreft gedragingen van de gemeentesecretaris is het college bevoegd. Dit laatste was eveneens zo geregeld in de oude regeling. Over individuele raadsleden kan overigens niet worden geklaagd. Op grond van artikel 9:1 tweede lid Awb worden gedragingen van bestuurscolleges toegerekend aan het bestuurscollege. Er kan dus wel worden geklaagd over gedragingen van wethouders, die immers werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het college.

In artikel 6 wordt aangegeven in welke gevallen van de behandeling van een klacht kan worden afgezien. Dit hoeft echter een klachtenbehandelaar in voorkomende gevallen er niet van te weerhouden om de klacht toch te behandelen. Dit dient echter uitzondering te blijven, zodat zoveel mogelijk gelijk gehandeld wordt richting klagers.

HOOFDSTUK 3

Tot op heden is er binnen de organisatie geen sprake geweest van een eenduidige registratie van schriftelijke interne klachten. Tevens heeft de wettelijk voorgeschreven publicatie van schriftelijke interne klachten niet plaatsgevonden. Voor wat betreft de eenduidige registratie van klachten wordt er vanaf 1 januari 2006 in het zogenaamde Corsa Post systeem een registratie van de interne en externe klachten bijgehouden.

Sedert 1 januari 2000 ziet op grond van de Gemeentewet de burgemeester toe op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur. In de burgerjaarverslagen van 2002, 2003 en 2004 is door de burgemeester, weliswaar summier, aandacht besteed aan het aantal klachten en eventuele verbeteringen die doorgevoerd zijn als gevolg van de ingediende klachten. Het ligt daarom voor de hand om de publicatie omtrent het aantal klachten en eventuele maatregelen die als gevolg van de klachten zijn genomen jaarlijks op te nemen in het burgerjaarverslag. Hiermee wordt aan de publicatie verplichting voldaan.

HOOFDSTUK 4

Aangezien de wijzigingen in deze verordening minimaal zijn en veelal berusten op wettelijke bepalingen dienen ook klachten die voor de datum van inwerkingtreding van de verordening zijn ingediend zoveel mogelijk via de nieuwe verordening te worden afgedaan.