

Richtlijn interne en externe klachtenprocedure gemeente Maasgouw

Richtlijn interne en externe klachtenprocedure

De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Maasgouw, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

gelet op het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet;

BESLUITEN:

vast te stellen de volgende

Richtlijn interne en externe klachtenprocedure gemeente Maasgouw

Artikel 1 Reikwijdte richtlijn

Deze richtlijn is van toepassing op klachten die op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht bij een bestuursorgaan van de gemeente Maasgouw zijn ingediend.

Artikel 2 Fasering

De klachtenbehandeling kent drie fases, te weten:

- a. Informele afdoening.
- b. Formele behandeling in eerste instantie.
- c. Formele behandeling in tweede instantie.

Artikel 3 Beoordeling, registratie en doorzending

1. een ingekomen schriftelijke klacht wordt zo spoedig mogelijk ter hand gesteld van de klachtencoördinator.
2. de klachtencoördinator beoordeelt of een ingekomen brief moet worden aangemerkt als een klacht in de zin van artikel 9.1 Awb.
3. de klachtencoördinator beoordeelt of de klacht in behandeling moet worden genomen;
4. de klachtencoördinator registreert de klacht en stuurt deze zo spoedig mogelijk door naar de klachtenbehandelaar.

Artikel 4 Mondelinge klacht

Een mondelinge ingediende klacht wordt, indien de klager dit wenst, door de klachtencoördinator op schrift gesteld en ter ondertekening voorgelegd aan de klager ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht in behandeling genomen.

Artikel 5 Informele afdoening

Indien de klacht zich daarvoor naar het oordeel van de klachtenbehandelaar leent, neemt deze binnen vijf werkdagen nadat de klacht aan hem is doorgezonden telefonisch contact op met de klager om na te gaan of de klager op een andere manier dan door een formele klachtafdoening tevreden kan worden gesteld. Indien de klager zich tevreden toont over de afdoening van de klacht, wordt dit binnen een week bevestigd aan de klager met een afschrift naar de klachtencoördinator.

Artikel 6 Formele afdoening

Indien de informele behandeling als bedoeld in artikel 4 niet mogelijk is gebleken, wordt de klacht alsnog afgehandeld conform het bepaalde in afdeling 9.2 Awb.

Artikel 7 Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt binnen één week namens het bestuursorgaan door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.

Artikel 8 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over de gemeenteraad of (raads)commissie, diens voorzitter of een lid ervan wordt behandeld door de gezamenlijke fractievoorzitters, tenzij één of meer fractievoorzitters zelf het onderwerp van de klacht zijn, in welk geval de bedoelde fractievoorzitter(s) niet aan de behandeling van de klacht deelneemt/deelnemen.
2. Een klacht over het college of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 3 van dit artikel van toepassing is.
3. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
4. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.

5. Een klacht over een afdeling of een afdelingshoofd wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
6. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door het hoofd van de betreffende afdeling.
7. Alle overige klachten worden behandeld door de burgemeester.
8. Wanneer het bepaalde in artikel 9:7, eerste lid Awb van toepassing is, wordt door het bestuursorgaan een geschikte klachtenbehandelaar aangewezen.

Artikel 9 Hoorzitting en onderzoek

1. De klachtencoördinator nodigt de klager en (de vertegenwoordiger van) degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft uit voor een hoorzitting. Het horen als bedoeld in artikel 9:10 Awb geschiedt namens het bestuursorgaan door de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator maakt een verslag van de hoorzitting.
2. De klachtenbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd namens het bestuursorgaan rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
3. De klachtenbehandelaar kan namens het bestuursbestuursorgaan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen om te worden gehoord. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming nodig van het bestuursorgaan.

Artikel 10 Afdoening

1. De klachtenbehandelaar zendt een advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Het verslag van het horen wordt bij dit rapport gevoegd. Het rapport wordt ondertekend door de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator.
2. Het bestuursorgaan vormt zich vervolgens een oordeel en stelt daarvan de klager ingevolge artikel 9:12 Awb in kennis.

Artikel 11 Klachtbehandeling in tweede instantie

1. Als klachtenbehandelaar in tweede instantie treedt op de Nationale ombudsman.
2. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
 - a. het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent;
 - b. het adviseren van de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman;
 - c. het opstellen van een verslag als bedoeld in artikel 12, eerste lid.

Artikel 12 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het bestuursorgaan verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag biedt informatie over het aantal en de aard van de klachten die formeel in behandeling zijn genomen alsmede over de wijze waarop in de informele fase met klachten wordt omgegaan en voorts over de wijze waarop alle klachten zijn behandeld.

Artikel 13 Publicatie

Conform het bepaalde in artikel 9:12a Awb worden de klachten jaarlijks gepubliceerd. Dit geschiedt middels het Burgerjaarverslag.
Richtlijn interne en externe klachtenprocedure.doc

Artikel 14 Inwerkingtreding

Deze richtlijn treedt in werking op 1 januari 2007 en kan worden aangehaald als "Richtlijn klachtenprocedure".

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Maasgouw van 2 januari 2007.

De Raad voornoemd;

De griffier,

De voorzitter,

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Maasgouw van 13 februari 2007.

De burgemeester,

De secretaris,

Aldus vastgesteld door de burgemeester van de gemeente Maasgouw op 13 februari 2007.

De burgemeester,

Bijlage Omschrijving voorstel

De wijze van behandeling van klachten is opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De regeling zoals deze in de Awb is opgenomen maakt het opstellen van een Verordening Klachtenbehandeling overbodig. Er is gekozen voor het opstellen van een richtlijn waarin wordt beschreven op welke wijze en door wie een klacht moet worden afgehandeld. De richtlijn fungeert als aanvulling op hetgeen in de wet is bepaald.

Een aantal elementen uit de richtlijn wordt hieronder nader toegelicht:

Fasering

Ingevolge de richtlijn zal de interne klachtbehandeling in twee fasen plaatsvinden. In eerste instantie zal de klachtbehandelaar trachten de klachten op informele wijze af te handelen middels een telefonisch onderhoud. De Awb biedt in artikel 9:5 een wettelijke grondslag voor deze informele afdoening. Dit artikel bepaalt dat zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen, de verplichting tot het verder vervolgen van de klachtenprocedure vervalt. De bewijslast dat een klager tevreden is rust op het bestuursorgaan. De tevredenheid van de klager kan informeel bekend worden gemaakt en is niet aan enig vormvereiste gebonden. In de richtlijn wordt voorgeschreven dat aan de klager schriftelijk wordt medegedeeld dat het bestuursorgaan ervan uit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Bij twijfel doet het bestuursorgaan er goed aan om aan de klager een schriftelijke bevestiging van diens tevredenheid te vragen.

Klachtencoördinator

In de richtlijn is gekozen voor de instelling van een klachtencoördinator. Deze begeleidt en bewaakt de klachtenprocedure en draagt zorg voor de registratie van de klachten en de afdoening ervan.

Klachtenbehandelaar

Artikel 9:7 Awb bepaalt dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. In artikel 8 van de richtlijn wordt, met inachtneming van het bepaalde in voornoemd artikel, aangegeven wie of welk bestuursorgaan bij welke klacht optreedt als klachtenbehandelaar.

Nationale ombudsman

Op 1 januari 2006 is de Wet extern klachtrecht in werking getreden voor gemeenten. Deze wet vult hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht aan met bepalingen omtrent de behandeling van klachten in tweede instantie door een ombudsman en zorgt voor een landelijk dekkend stelsel van externe klachtvoorzieningen.

In artikel 81 p van de Gemeentewet wordt bepaald dat de raad het extern klachtrecht kan opdragen aan een gemeentelijk ombudsman of ombudscommissie, een gezamenlijke ombudsman of ombudscommissie of aan de Nationale ombudsman.

De raden van de drie fusiegemeenten hebben ervoor gekozen om de externe klachtenbehandeling ingaande 1 januari 2006 te laten plaatsvinden door de Nationale ombudsman. Met de totstandkoming van de nieuwe gemeente vervalt de aansluiting bij de Nationale ombudsman voor de drie fusiegemeenten. De raad van de gemeente Maasgouw zal derhalve moeten besluiten tot aanwijzing van de Nationale ombudsman tot ombudsman van de nieuwe gemeente. Een voorstel hieromtrent is thans in voorbereiding.

Vaststelling

De richtlijn is van toepassing op alle bestuursorganen (raad, college van burgemeester en wethouders en burgemeester) en dient derhalve door alle bestuursorganen van de drie fusiegemeenten te worden vastgesteld. De raad heeft de richtlijn in zijn eerste vergadering vastgesteld. Voorgesteld wordt dat thans de overige twee bestuursorganen, het college en de burgemeester, de richtlijn vaststellen en ondertekenen.

Nota-toelichting Toelichting richtlijn interne en externe klachtenprocedure

Toelichting artikel 1

De wijze van behandeling van klachten is gedetailleerd opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarnaast wordt hier verwezen. Deze richtlijn is een aanvulling op hoofdstuk 9.

Toelichting artikel 3

Klachten komen binnen bij de klachtencoördinator. Deze beoordeelt of er sprake is van een klacht in de zin van de Awb, toetst de ontvankelijkheid en verzorgt de registratie. De klachtencoördinator stuurt de klacht zo snel mogelijk door naar het afdelingshoofd.

Bij de beoordeling worden ruime marges aangehouden omdat de wettelijke omschrijving in hoofdstuk 9 van de Awb veel ruimte biedt. Hierin wordt heel algemeen bepaald dat geklaagd kan worden over de wijze waarop bestuursorganen of ambtenaren zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander hebben gedragen. Er moet wel sprake zijn van een uiting van ongenoegen.

Toelichting artikel 4

Indien een mondelinge klacht wordt ingediend, biedt de klachtencoördinator aan de klacht op schrift te stellen. De op schrift gestelde klacht wordt vervolgens behandeld als een schriftelijke klacht. Indien de klager de klacht niet op schrift wenst te laten stellen kan de klacht niet worden aangemerkt als een klacht waarop de afdelingen 9.2 en 9.3 van de Awb van toepassing zijn: deze afdelingen gelden uitsluitend voor schriftelijke klachten. De gekozen systematiek betekent dat mondelinge klachten zonder veel procedurele omhaal, maar wel zorgvuldig moeten worden afgedaan.

Toelichting artikel 5

De Awb biedt een wettelijke grondslag voor een snelle, informele afdoening van een interne klacht: artikel 9:5 bepaalt dat zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, de verplichting tot het verder vervolgen van de klachtenprocedure vervalt. De snelle telefonische reactie van de klachtenbehandelaar beoogt zo'n informele afdoening te bevorderen. Het is aan te raden om het telefoongesprek van de klachtenbehandelaar te voeren in aanwezigheid van de klachtencoördinator:

- bij een succesvol telefonisch contact kan deze de gemaakte afspraken noteren t.b.v. verdere uitvoering en t.b.v. de schriftelijke bevestiging; e bij een niet succesvol telefonisch contact is het toch van belang dat het besprokene tijdens het telefoongesprek schriftelijk wordt vastgelegd zodat daarmee is voldaan aan het formele vereiste van het horen van de klager en dit verslag in de uiteindelijke brief kan worden opgenomen.

Toelichting artikel 8

Als vereiste van een zorgvuldige klachtbehandeling legt artikel 9:7 lid 1 Awb vast dat de klachtenbehandelaar niet betrokken mag zijn geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Dit lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

In artikel 8 wordt, met inachtneming van het bepaalde in artikel 9:7 Awb, aangegeven door wie of door welk orgaan een klacht wordt behandeld.

Toelichting artikel 10

De klachtbehandeling bestaat naast het horen van de klager uit het horen door de klachtbehandelaar van de betrokken ambtenaar of bestuurder. Van het horen moet een verslag worden gemaakt. Voorts is meestal dossieronderzoek vereist. De klachtbehandelaar

stelt een conceptbrief ter afdoening van de klacht op en legt deze ter ondertekening voor aan het bestuursorgaan.

Toelichting artikel 11

Op 1 januari 2006 is de Wet extern klachtrecht in werking getreden voor gemeenten. Deze wet vult hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht aan met bepalingen omtrent de behandeling van klachten in tweede instantie door een ombudsman. Indien de klager ontevreden is over de wijze waarop zijn klacht door het bestuursorgaan werd afgehandeld kan hij zich tot de Nationale ombudsman wenden. De klachtencoördinator vertegenwoordigt de gemeente in geval van een klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman.

Toelichting artikel 13

Met dit artikel wordt voldaan aan de verplichting ingevolge 9:12a Awb. Dit artikel verplicht het bestuursorgaan om geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. De andere verplichting die uit dit artikel volgt betreft de registratie van schriftelijke klachten. De uitvoering van deze verplichting is in artikel 3 van de richtlijn opgedragen aan de klachtencoördinator.