

Raadsvoorstel

Agendapunt: 5

Onderwerp

Verordening Klachtenregeling Goirle 2010

| Datum voorstel | Datum raadsvergadering | Bijlagen | Ter inzage |
|---------------------------|-----------------------------------|-----------------|-------------------|
| 28 september 2010 | 9 november 2010 | | |

Aan de gemeenteraad,

0. Samenvatting

De 'Verordening Klachtenregeling Goirle 2009' dient te worden ingetrokken en de 'Verordening Klachtenregeling Goirle 2010' dient te worden vastgesteld.

1. Wat is de aanleiding / wat is het probleem?

In de geldende 'Verordening Klachtenregeling Goirle 2009' zijn enkele verwijfsfouten geconstateerd. In de voorliggende nieuwe 'Verordening Klachtenregeling Goirle 2010' zijn deze omissies hersteld. Daarnaast is het wenselijk om een artikel op te nemen met betrekking tot het tussentijds toezenden van het verslag aan de klager.

Regelmatig blijkt dat klagers verwachten dat een verslag een woordelijk verslag moet zijn, dit verslag tussentijds moet worden toegezonden en dat ze ermee moeten instemmen. Hiertoe bestaat echter geen wettelijke verplichting.

De Algemene wet bestuursrecht verplicht de klachtbehandelaar om van het horen een verslag te maken. Hoe dat gebeurt, is echter vrijgelaten. In de Memorie van Toelichting bij hoofdstuk 9 wordt wat betreft de verslaglegging gesteld dat het noodzakelijk is de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de zitting schriftelijk vast te leggen en dat de wijze waarop aan de plicht tot verslaglegging vorm wordt gegeven, wordt overgelaten aan het bestuursorgaan.

Ook de Nationale Ombudsman en de Vereniging van Klachtrecht volgen de lijn die door de Awb is uitgezet.

'Waar het om gaat', aldus de Nationale Ombudsman en de Vereniging van Klachtrecht, 'is dat de hoofdlijnen van het ter zitting besprokene en eventuele nieuwe feiten en omstandigheden worden vastgelegd. Een apart verslag is niet

Ambtelijke bijstand: S. de Knecht

Agendapunt: 5

vereist: het volstaat om in de brief waarmee de klacht wordt afgedaan te vermelden wat er op de zitting aan de orde is gesteld. De op de hoorzitting verkregen informatie dient vooral ter ondersteuning en verduidelijking van het klaagschrift. Het horen, en daarmee het verslag van de hoorzitting, is zo een hulpmiddel om de, schriftelijke, klacht te kunnen afdoen op een wijze die recht doet aan de klager. 'Het staat een bestuursorgaan echter vrij om, voorafgaande aan de beslissing op een klacht, verslagen van hoorzittingen aan partijen op te sturen en hen daarbij in de gelegenheid te stellen daarop te reageren. Dit betekent overigens niet dat, bij verschil van inzicht over de aan de klacht ten grondslag liggende feiten en omstandigheden, een verslag naar tevredenheid van de indiener van een klaagschrift dient te zijn aangepast voordat op de klacht kan worden beslist' (rapport Nationale Ombudsman 2004/283).

Wij sluiten ons bij de visie van de Nationale Ombudsman aan. Het komt de feitenvaststelling ten goede indien het verslag tussentijds wordt toegestuurd aan klager. Hierbij moet dan wel een korte termijn gegeven worden om op het verslag te kunnen reageren, om de termijnen van afhandeling van de klacht niet te vertragen. Een termijn van een week, na verzending van het verslag van de hoorzitting, is voldoende mede geldt op de totale afhandelingstermijn van zes weken. De eventuele reactie van klager wordt bij het verslag gevoegd.

Ook is in de commissie Algemene Zaken van gedachte gewisseld over het verplicht voeren van verweer door het bestuursorgaan. Wij handhaven hierin ons oorspronkelijk standpunt. Dit betekent dat de klager wel iets op schrift dient te stellen aangezien zijn klaagschrift het uitgangspunt vormt van de klachtenbehandeling. Aangegeven moet worden waarover men zich nu precies beklagt. In de Awb is echter geen verplichting opgenomen voor beklagde om verweer te voeren. Dit sluit aan bij de bestaande gerechtelijke procedures waarin het voeren van verweer en aanwezigheid tijdens een zitting niet verplicht is gesteld.

Met betrekking tot de gedachten die gewisseld zijn over het toezenden van het advies van de klachtenbehandelaar aan klager, handhaven wij eveneens ons eerder ingenomen standpunt. Op grond van hoofdstuk 9 van de Awb bestaat voor de klachtenbehandelaar de verplichting rapport en advies uit te brengen aan het bestuursorgaan. Er is geen verplichting opgenomen om het advies aan klager toe te zenden. Het is immers het bestuursorgaan dat uiteindelijk een oordeel velt over de ontvankelijkheid of gegrondheid van een klacht. Het bestuursorgaan is als zodanig dan ook eindverantwoordelijke in het proces.

In de geldende verordening is overigens, in artikel 2.3, lid 4, bepaald dat indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, in het besluit de reden voor die afwijking vermeld wordt en het advies meegezonden wordt. In die zin behoeft de verordening dan ook geen aanpassing.

2. Wat willen we bereiken?

De geconstateerde verwijfsfouten herstellen en een artikel invoegen met betrekking tot het verslag.

3. Wat gaan we daarvoor doen?

De oude verordening intrekken en een nieuwe verordening vaststellen.

4. Wat mag het kosten?

Aan het intrekken en vervolgens opnieuw vaststellen van een klachtenregeling zijn geen kosten verbonden.

5. Inspraak en communicatie

Op grond van artikel 27, lid 1, van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) dient de Ondernemingsraad in te stemmen met een wijziging van een regeling op het gebied van behandeling van klachten. De 'Verordening Klachtenregeling Goirle 2009' is destijds ter instemming voorgelegd aan de Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad heeft toen ingestemd met de 'Verordening Klachtenregeling Goirle 2009'. Omdat nu slechts sprake is van het herstellen van geconstateerde verwijfsfouten en een kleine aanpassing met betrekking tot de verslaglegging, hoeft de regeling niet opnieuw ter instemming worden voorgelegd aan de Ondernemingsraad. Er is immers sprake van een ondergeschikte inhoudelijke wijziging.

6. Vervolgtraject besluitvorming

De 'Verordening Klachtenregeling Goirle 2010' ter vaststelling aan de raad aanbieden.

7. Fatale beslisdatum

niet van toepassing

8. Voorstel

- a. de Verordening Klachtenregeling Goirle 2010 vast te stellen;
- b. de Verordening Klachtenregeling Goirle 2009 in te trekken.

Burgemeester en wethouders van Goirle,
mevrouw M.G. Rijsdorp, burgemeester
Ing. J.M. Tromp, secretaris

Agendapunt: 5

De raad van de gemeente Goirle;
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 28-09-2010;
gelezen het advies van de brede commissie d.d. 14-10-2010;
gelet op de Gemeentewet;

b e s l u i t :

vast te stellen de

Verordening Klachtenregeling Goirle 2010

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

Agendapunt: 5

- a. ambtenaar: een ambtenaar, een gewezen ambtenaar, een persoon met wie door een bestuursorgaan een arbeidsovereenkomst is gesloten naar burgerlijk recht, ook na beëindiging van de arbeidsovereenkomst alsmede andere personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, ook na het beëindigen van de werkzaamheden.
- b. klachtenbehandelaar: de in artikel 2.1 genoemde bestuurders en ambtenaren, die belast zijn met de behandeling van en advisering over klachten in de zin van deze verordening.
- c. klachtencoördinator: de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaar of vervangend ambtenaar, welke belast is met de ontvangst en registratie van binnengekomen klachten, alsmede het bewaken van de voortgang van een tijdige afdoening van de klachten en de naleving van de regels van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht en deze klachtenregeling en ambtelijke ondersteuning van de klachtenbehandelaar.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Artikel 2.1 Klachtenbehandelaar

1. Klachten over de raad, burgemeester en wethouders en een commissie ex artikel 83 of 84 van de Gemeentewet, over de gemeentesecretaris en de adjunct-gemeentesecretaris worden behandeld door de burgemeester.
2. Klachten over de burgemeester worden behandeld door de loco-burgemeester.
3. Klachten over de directie worden behandeld door de burgemeester.
4. Klachten over ambtenaren en afdelingshoofden worden behandeld door de directie.

Artikel 2.2 Onderzoek en horen bij klachten

1. De klachtencoördinator brengt de klacht zo spoedig mogelijk ter kennis van de klachtenbehandelaar, de beklagde en het betrokken bestuursorgaan.
2. De klachtencoördinator onderzoekt de feiten die aan de klacht ten grondslag liggen en initieert op zo kort mogelijke termijn een hoorzitting.
3. De klager en het bestuursorgaan of zijn vertegenwoordiger worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Ambtshalve of op verzoek kunnen klager en bestuursorgaan respectievelijk zijn vertegenwoordiger afzonderlijk worden gehoord indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren.
5. Wanneer partijen afzonderlijk worden gehoord wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid.

Agendapunt: 5

6. De loco-burgemeester treedt op als vertegenwoordiger van de raad of het college van burgemeester en wethouders. Een commissie wordt vertegenwoordigd door haar voorzitter of - in het geval dat de klachtenbehandelaar tevens voorzitter is van de commissie - door haar vice-voorzitter.

Artikel 2.3 Verslag

1. Van de hoorzitting wordt een verslag opgemaakt.
2. Het verslag van de hoorzitting wordt aan klager en beklaagde toegezonden vóór het advies wordt opgemaakt.
3. Klager en beklaagde hebben de mogelijkheid om binnen één week na verzending van het verslag, schriftelijk te reageren.
4. Het verslag, en eventuele schriftelijke reacties, worden gevoegd bij het advies aan burgemeester en wethouders, zoals bedoeld in artikel 2.4, lid 1.

Artikel 2.4 Advies en besluitvorming

1. De klachtenbehandelaar stelt zo spoedig mogelijk een advies aan burgemeester en wethouders op. Het advies gaat vergezeld van een ontwerpbesluit.
2. Naast een voorstel over de afdoening van de klacht zelf kan de klachtenbehandelaar in zijn advies ook aanbevelingen doen voor verbeteringen in de organisatie c.a. ter voorkoming van soortgelijke klachten in de toekomst.
3. Het betrokken bestuursorgaan besluit zo spoedig mogelijk over de afdoening van de klacht en de eventuele aanbevelingen als bedoeld in lid 2.
4. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies wordt in het besluit de reden voor die afwijking vermeld. Het advies wordt dan meegezonden met het besluit.
5. Het bestuursorgaan brengt ook degene tegen wie de klacht gericht is, in kennis van het in lid 3 bedoelde besluit.

Hoofdstuk 3 Rapportage

Artikel 3.1 Jaaroverzicht

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan het college van burgemeester en wethouders over het aantal behandelde klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen, die naar aanleiding van de (behandeling van de) klachten zijn getroffen.
2. Het college stelt aan de hand daarvan een jaarverslag vast en brengt dit na bespreking in de commissie Algemene Zaken ter kennis van de gemeenteraad.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 4.1 Onvoorzien

Agendapunt: 5

In gevallen, waarin deze verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 4.2 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking één dag nadat de verordening op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt.

Artikel 4.3 Intrekking oude regeling

De 'verordening klachtenregeling Goirle 2009', zoals vastgesteld bij raadsbesluit van 21 juli 2009, wordt ingetrokken.

Artikel 4.4 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als '**Klachtenregeling Goirle 2010**'.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 09-11-2010.

, de voorzitter

, de griffier