Memo

Aan	:	Gemeenteraad
Van	:	Team Interne Ondersteuning (JZ)
Datum	:	maandag 18 november 2019
Onderwerp	:	Wijzigingen in Interne klachtenregeling ten opzichte van de Verordening klachtrecht

In de hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staan de wettelijke bepallingen voor de behandeling van een klacht gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan, of een onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werkzaam persoon. Deze bepalingen bieden een voldoende waarborg voor een zorgvuldige afhandeling van een klacht. Er is uiteraard een mogelijkheid om in bijvoorbeeld een regeling nadere bepalingen op te nemen. Deze bepalingen zien voornamelijk op verduidelijk met betrekking tot de procedure.
Voor klachten gericht tegen gedragingen van onder andere het college, een wethouder, de burgemeester en medewerkers zijn nadere bepalingen opgenomen in de Interne Klachtenregeling Hieronder staan per artikel de wijzigingen in de Interne Klachtenregeling ten opzichte van de Verordening Klachtrecht d.d. 1 december 1999.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen
In de Interne Klachtenregeling is de raad niet meer meegenomen als bestuursorgaan.
De vrijwillige brandweer van Steenbergen is niet meer meegenomen in de Interne klachtenregeling.
De omschrijvingen van beklaagde, klachtcoördinator, klachtbehandelaar en Nationale Ombudsman zijn ter verduidelijking toegevoegd aan dit artikel in de Interne Klachtenregeling.

Artikel 2 Klachtcoördinator
Dit artikel is nieuw ten opzichte van de Verordening Klachtrecht. De klachtcoördinatie is nu belegd bij Juridische Zaken in plaats bij Personele Zaken. Verder wordt in dit artikel ter verduidelijking omschreven wat de taken van de klachtcoördinator zijn.
In artikel 2.4 lid 3 Verordening Klachtrecht staat dat het centraal meldpunt zorg draagt voor de voorgangsbewaking en het onderhouden van contact met de klager.

Hoofdstuk 2 De behandeling van klachten

Artikel 3 Wijze van indienen
Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. In de Verordening Klachtrecht stond de wijze van indienen onder artikel 2.1 Aanmelding. Onder dit artikel stond in de Verordening Klachtrecht ook wie een klacht kon indienen, dat dit binnen 1 jaar na de gewraakte gedraging ingediend moest worden, de vereisten van een schriftelijke klacht en het vereiste van een vertaling van de klacht als deze niet in het Nederlands is opgesteld.

Wie kan klacht indienen
In de Awb staat in artikel 9.1 Awb dat een ieder het recht heeft 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. Het is geen noodzaak om dit wederom te noemen in de Interne klachtenregeling.

Klacht over gedraging > 1 jaar
In artikel 6 'Buiten behandeling laten' staat dat als een gedraging langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, het bestuursorgaan de klacht niet in behandeling neemt. Het was niet nodig dit onder artikel 3 Interne klachtenregeling weer op te nemen.

Schriftelijkheidsvereiste
In artikel 5 lid 2 'Formele klachtbehandeling' staan in de Interne Klachtenregeling de vereisten waaraan een schriftelijke klacht moet voldoen.

Klacht opgesteld in andere taal
In de toelichting op artikel 9:4 lid 3 Awb staat dat als een klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dat de klager hiervoor moet zorg dragen. De noodzaak om deze bepaling op te nemen in de Interne klachtenregeling is er dan ook niet.

Artikel 4 Bemiddeling
Dit betreft een nieuw artikel ten opzichte van de Verordening Klachtrecht. Hierin wordt beschreven op welke wijze, door wie en binnen welke tijdspad bemiddeling wordt ingezet. Ook wordt hier beschreven wanneer de klacht is afgedaan.

Artikel 5 Formele klachtbehandeling
Naast de vereisten van het schriftelijk indienen van een klacht staat hier ook vermeld wie de klachtcoördinator op de hoogte brengt van de formele behandeling van de klacht. Verder staat in dit artikel dat de klacht binnen drie werkdagen schriftelijk de ontvangst van de formele klacht aan de klager en wie de klachtbehandelaar zal zijn. In dit artikel is ook de Tabel klachtbehandelaar opgenomen. Dit laatste ter verduidelijking wie de klachtbehandelaar is en wie de klacht moet afdoen.

Informeren formele behandeling klacht
In de Verordening klachtrecht onder artikel 2.3 lid 1 'Informatie' staat dat de gemeentesecretaris op de hoogte wordt gesteld van de ontvangst van de klacht. In de Interne klachtenregeling is onderscheid gemaakt in wie op de hoogte wordt gesteld van de formele behandeling van de klacht, afhankelijk tegen wie deze klacht is gericht.

In de Verordening klachtrecht onder artikel 2.3 lid 2 'Informatie' staat dat geen van de individuele raadsleden, de burgemeester of een wethouder voor de volledige afronding van de behandeling van de klacht een kopie van de klacht ontvangt. Dit artikel is niet meer opgenomen in de Interne klachtenregeling. Dit is in de Interne klachtenregeling gewijzigd. In artikel 5 staat wie wanneer op de hoogte wordt gesteld bij de formele behandeling van een klacht.

In de Verordening klachtrecht onder artikel 2.3 lid 3 'Informatie' staat de betrokken portefeuillehouder vertrouwelijk op de hoogte wordt gesteld door de gemeentesecretaris, echter niet eerder dan nadat de gemeentesecretaris zichzelf op de hoogte heeft gesteld van de ins en outs van de klacht door middel van hoor en wederhoor. Dit is in de Interne klachtenregeling gewijzigd. In artikel 5 staat wie wanneer op de hoogte wordt gesteld bij de formele behandeling van een klacht.

Onderzoeker
Artikel 2.5 Verordening klachtrecht wordt vermeld wie de onderzoeker is van de klacht. Hierin werden functienamen genoemd die niet meer van toepassing zijn, zoals sectorhoofd en stafmedewerker. In de Interne klachtenregeling zijn, zoals hierboven ook genoemd, in de Tabel klachtbehandelaar de juiste functienamen benoemd en degenen die de klacht moeten afdoen.

Artikel 6 Buiten behandeling laten
Hierbij is aansluiting gezocht bij artikel 9:4 Awb. In de Awb staat dat het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen, als zij betrekking heeft op genoemde gedragingen. In de Interne klachtenregeling staat dat de klacht niet in behandeling wordt genomen als er sprake is van een van deze gedragingen.
In artikel 2.6 Verordening klachtrecht stond dit artikel ook genoemd. Hierbij stonden ook nog de volgende bepalingen:

- lid 1 sub a: als niet is voldaan aan de vereisten in artikel 2.1 lid 4 of 5 en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen 1 week verstrekt nadat hij door het centraal meldpunt op de tekortkoming(en) is gewezen.
  Dit ziet op de vereisten voor het schriftelijk indienen van een klacht. De vereisten van het indienen van een schriftelijke klacht staan in de Interne klachtenregeling vermeld in artikel 5. In de toelichting bij artikel 5 staat vermeld dat analoog de herstelmogelijkheid bij bezwaren kan worden toegepast. Het was dus niet meer noodzakelijk om deze bepaling in artikel 6 op te nemen.
- lid 1 sub f: 'Indien de klacht betrekking heeft op: het algemeen beleid, algemeen verbindende voorschriften en beleidsregels, aangelegenheden die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur'
  In de toelichting van artikel 9:1 Awb staat dat algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen van bestuursorgaan niet voldoen aan het vereiste van een bepaalde aangelegenheid. Verder wordt ook toegelicht dat algemene wensen over het optreden c.q. beleid van een bestuursorgaan geen betrekking hebben op de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen. In die zin is de uitleg bij artikel 9:1 Awb voldoende duidelijk en was er geen noodzaak om deze bepaling in artikel 6 van de Interne klachtenregeling op te nemen.
- lid 1 sub g: 'overeenkomstig deze verordening indien de klacht betrekking heeft op het beklagrecht zoals vastgesteld in artikel 8 van de Inspraakverordening'
  Dit artikel is niet meer ogenomen in de Interne Klachtenregeling.

Artikel 7 Onderzoek en in artikel 8 Hoor en wederhoor
In de Interne klachtenregeling staat in artikel 7 vermeld dat de klachtbehandelaar belast is met het onderzoek naar de klacht. Nieuw toegevoegd is dat de klachtbehandelaar in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd is rechtstreeks alle relevante inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
In artikel 8 Interne klachtenregeling is nieuw toegevoegd dat het horen achter gesloten deuren plaatsvindt. Dit onderstreept ook het vertrouwelijke karakter bij de behandeling van een klacht.
In artikel 2.7 'Onderzoek en horen' staat:

- in lid 1: dat de onderzoeker een kopie van de klacht naar beklaagde stuurt. In de Interne klachtenregeling artikel 8 lid 1 staat dat de klachtcoördinator dit verstrekt.
- in lid 3 staat dat de beklaagde verplicht is de klacht en de daarop betrekking hebbende stukken voor gezien te tekenen. In de Interne klachtenregeling is deze bepaling niet meer opgenomen.

Artikel 9 Afdoening
In dit artikel staat de wijze van afdoening van de klacht, wie daartoe bevoegd is, wie op de hoogte wordt gesteld, de termijn waarbinnen deze afdoening moet plaatsvinden en de wettelijke verdagingsmogelijkheid.
In artikel 2.8 'Afdoening'

- lid 1 staat dat: 'de onderzoeker binnen 4 weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk rapporteert aan het college. Als de klacht een gedraging van de raad …… centraal meldpunt'.
- lid 2 staat dat : 'binnen twee weken nadat het rapport is uitgebracht , het college besluit

over de afdoening van de klacht'. Indien ..... Geagendeerd is'.
Deze bepalingen zijn eruit gehaald. De wettelijke afdoeningstermijn is 6 weken na ontvangst van de klacht. De klacht kan daarna nog eenmalig verdaagd worden met een termijn van 4 weken. In de Verordening klachtrecht was een knip gemaakt in de zes weken afdoeningstermijn. In de Interne klachtenregeling is in het kader van efficiëntie mandaat verleend aan de Algemeen Directeur voor wat betreft het versturen van de klacht-afdoeningsbrief over gedragingen van medewerkers en teammanagers. Dit wordt tevens opgenomen in het mandaatbesluit.

- het verdagen van de termijn waarbinnen de klacht moet worden afgedaan is gemandateerd aan de klachtcoördinator. Dit wordt ook opgenomen in het mandaatbesluit.

Hoofdstuk 3 Ombudsman

Dit artikel is ter verduidelijking nieuw toegevoegd aan de Interne klachtenregeling.

Hoofdstuk 4 Rapportage

In artikel 11 Interne klachtregeling wordt aangegeven dat jaarlijks voor 1 april aan het bestuursorgaan verslag wordt uitgebracht van de ontvangen en behandelde klachten. Het jaarverslag wordt aangevuld met een overzicht van de klachten die tegen de gemeente Steenbergen zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman. In de toelichting staat dat dit geanonimiseerd gebeurd. Nieuw hieraan toegevoegd is dat het jaarverslag wordt voorzien van een advies van de directie met betrekking tot aanbevelingen en leermomenten.
In artikel 3 Jaaroverzicht van de Verordening klachtrecht was ook de wijze waarop jaarlijks verslag moest worden gedaan geregeld. Aangezien de Interne Klachtenregeling niet meer van toepassing is op een klacht gericht tegen een gedraging van de raad, is de Interne klachtenregeling hierop aangepast.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

In dit artikel staat de datum van inwerkingtreding van deze regeling, de datum van de intrekking van de Verordening klachtrecht en de citeertitel.
In artikel 4.1 van de Verordening klachtrecht staat de bepaling 'Onvoorzien' vermeld. Deze bepaling is niet meer opgenomen in de Interne klachtenregeling.