

Toelichting bij de Verordening behandeling van klachten

In de aanhef van de regelgeving is bepaald dat de bestuursorganen van de gemeente, de raad, het college en de burgemeester, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft, besluiten de verordening vast te stellen.

Duidelijk is dat de raad de verordenende bevoegdheid heeft. Het college en de burgemeester hebben deze bevoegdheid niet, maar nemen hiermee het besluit tot instellen en benoemen van de commissie voor de behandeling van klachten. Op deze manier is het mogelijk dat de bestuursorganen samen een en dezelfde commissie instellen om te adviseren op bepaalde klachten tegen gedragingen van de raad, het college en de burgemeester. De ondertekening gebeurt eveneens door de drie bestuursorganen.

ALGEMENE TOELICHTING

Intern en extern klachtrecht

In 1999 is de regeling voor intern klachtrecht van hoofdstuk 9 (titel 9.1) van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Gemeenten en gemeenschappelijke regelingen hebben sindsdien de plicht om klachten over het eigen handelen zelf te behandelen. De regeling in de Awb bevat minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. De interne klachtprocedure is een verplichte voorfase, voordat men terecht kan bij een externe klachtinstantie (ombudsman).

Wat is extern klachtrecht?

Extern klachtrecht is een regeling voor de behandeling van klachten tegen de overheid door een onafhankelijk, extern orgaan dat ombudsman of ombudscommissie wordt genoemd. Bij de ombudsman of ombudscommissie kan men klagen over de gedragingen van de overheid. Het is een zogenaamde tweedelijns voorziening. Men kan pas klagen als de interne klachtprocedure (eerstelijns voorziening), waarbij het bestuursorgaan eerst zelf de klacht tracht op te lossen, niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

Inwerkingtreding Wet extern klachtrecht

De Wet extern klachtrecht vult hoofdstuk 9 Awb aan met bepalingen inzake de behandeling van klachten door een ombudsman en zorgt voor een landelijk dekkend stelsel van externe klachtvoorzieningen door wijzigingen in de Wet Nationale Ombudsman, de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet en de Wet gemeenschappelijke regelingen.

In de wet ligt een vangnetsysteem besloten waarbij de Nationale Ombudsman van rechtswege bevoegd is wanneer een gemeente niet zelf heeft voorzien in een externe klachtinstantie.

Voorgeschiedenis van de Wet extern klachtrecht

Voor de gemeente Schijndel betreft de externe klachtenbehandeling geen nieuwe taak, omdat zij sinds 9 juni 2005 al op vrijwillige basis in een externe klachtinstantie had voorzien, namelijk de Ombudscommissie Schijndel. In grote lijnen functioneert deze commissie overeenkomstig de vereisten van de wet. De verordeningsbepalingen vullen de bepalingen aan in hoofdstuk 9 (titel 2) van de Awb en de daarmee verband houdende wijzigingen in de Gemeentewet. De verordening kan dus niet los van deze wetten worden gelezen.

Artikel 20 Ingediende klacht

Dit artikel spreekt voor zich. De gemeentelijke klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht, houdt toezicht op de voortgang van het proces en is vanuit de gemeentelijke organisatie het aanspreekpunt voor de commissie.

Artikel 21 Informele afdoening

Dit artikel betreft de interne klachtprocedure, de zgn. eerstelijns voorziening.