

TOELICHTING BIJ DE VERORDENING KLACHTENBEHANDELING

Door de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 van de Awb is in feite een interne klachtenregeling tot stand gekomen. Deze procedureregeling is een aanvulling op de wettelijk minimumregeling. Dit heeft als belangrijkste voordeel dat er duidelijke en zorgvuldige procedureregels worden vastgesteld. Ook wordt er aandacht besteed aan de centrale registratie van klachten.

Erg belangrijk is dat het begrip “klacht” duidelijk wordt omschreven. Met name aan de burger moet duidelijk worden gemaakt waarover kan worden geklaagd. Er is echter geen echt goede definitie voorhanden die het begrip “klacht” althans voor de burger duidelijk maakt. In de verordening is gebruik gemaakt van de meest voorkomende omschrijving. Door de onduidelijke definitie wordt in deze toelichting in beschrijvende zin aangegeven wat het onderwerp van een klacht kan vormen. Ook in de voorlichting naar het publiek zal aan de beschrijving nadrukkelijk aandacht moeten worden besteed (klachtenbrochure, gemeentegids). In de praktijk zal ruimhartig worden omgesprongen met de bepaling of een melding een klacht is.

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- het achterwege laten of te trage beantwoording van een brief of een verzoek om informatie;
 - het niet nakomen van toezeggingen;
 - het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie;
 - onheuse bejegening;
 - beledigend of discriminerend gedrag;
-
- Een klacht kan geen betrekking hebben op:
 - algemeen gemeentelijke beleid;
 - een aangelegenheid waartegen de gewone rechtsmiddelen van bezwaar en beroep openstaan of open hebben gestaan;
 - een aangelegenheid waarover door de rechter een uitspraak is of zal worden gedaan;
 - opmerkingen over woonomgeving, zoals een losliggende stoeptegels, een kapotte lantaarnpaal, een gat in het wegdek of zwerfvuil. Deze meldingen moeten door de afdeling Wijkbeheer worden afgedaan. Wel kan het niet nakomen van toezeggingen hierover leiden tot een klacht.

In principe worden alleen schriftelijke klachten in behandeling genomen. Bij mondelinge klachten en in voorlichtingsmateriaal moet steeds worden gewezen op de mogelijkheid om een klacht schriftelijk in te dienen als er geen oplossing uit de mondelinge behandeling komt. Ook kan de klachtfunctionaris zo nodig helpen bij het op schrift stellen van de klacht.

De ontvangst van een schriftelijke klacht moet schriftelijk worden bevestigd. De klachtfunctionaris (team AJZ) zorgt voor een ontvangstbevestiging en zendt de klacht door naar de leidinggevende. Van belang is dat alle schriftelijke klachten worden geregistreerd als klacht. Voorgesteld wordt dat team AJZ deze registratie bijhoudt. Een voorwaarde daarvoor is dat AJZ op de hoogte is van alle ingediende klachten. AJZ ontvangt de ingediende klachten. De sectie Post en Archief van de afdeling FB zorgt hiervoor. De sectie AJZ zorgt, analoog aan de bezwarenprocedure, voor de verdere distributie van de klacht in de organisatie.

Als er sprake is van een schriftelijke klacht in de zin van de Awb, wordt deze door het team AJZ met een korte omschrijving van de klacht geregistreerd. Het team AJZ zal vervolgens de leidinggevende van de werknemer op wie de klacht betrekking heeft, attenderen op de te volgen procedure. Daarvoor wordt een standaardbrief gebruikt.

Zoals uit de bijgevoegde procedurebeschrijving blijkt, is er niet gekozen voor een regeling in de vorm van een klachtenadviescommissie. De interne klachtbehandeling wordt vooral gezien als een bemiddelingstraject. Het opnemen van een adviescommissie in de procedure leidt tot een juridisering van de procedure, die afdoet aan het principe van bemiddeling. Bovendien zal de inschakeling van een adviescommissie leiden tot extra kosten. Hoewel de huidige klachtencommissie eventueel zou kunnen fungeren als klachtenadviescommissie, is er toch afgezien van het opnemen van de tussenstap van zo'n commissie.

Klachten die tegen de bestuursorganen (raad, college en burgemeester) als zodanig worden ingediend, worden ook door dat bestuursorgaan afgedaan (zie artikel 3 Verordening klachtenbehandeling). Dit geeft de bestuursorganen enige speelruimte om afhankelijk van de inhoud van de klacht de procedure in te richten. Het team AJZ kan de bestuursorganen van geval tot geval adviseren. Overigens geldt ook bij klachten tegen bestuursorganen dat de klacht in tweede instantie kan worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Ook over leden van het college kan worden geklaagd, omdat zij werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Dit heeft te maken met het collegiale karakter van het college van burgemeester en wethouders (artikel 34 Gemeentewet). Voor een individueel raadslid ligt dit anders, omdat zijn of haar werkzaamheden niet worden toegerekend aan de gemeenteraad. Het raadslid is derhalve niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan gemeenteraad.

In deze verordening wordt niet ingegaan op de afhandeling van klachten bij bestuurscommissie openbaar primair onderwijs "de Basis". Omdat bij de instelling van de bestuurscommissie alle verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn overgegaan, is de bestuurscommissie zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en moet ook zelf een besluit nemen over de aansluiting bij de Nationale Ombudsman.

In artikel 7 van de Verordening wordt aangegeven dat de bestuurder of de medewerker tegen wiens gedraging de klacht is gericht, moet worden gehoord. Dit is de uitwerking van artikel 9:10, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht, waarin het beginsel van hoor en wederhoor is vastgelegd. De hoorplicht is een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtenprocedure en wordt daarom in de procedure verankerd. Dit artikel is niet in strijd met artikel 3, waarin wordt aangegeven dat een klacht tegen het bestuursorgaan, door het bestuursorgaan zelf wordt afgehandeld. Artikel 7 geeft minimum-voorwaarden over de wijze waarop ook deze klachten moeten worden afgehandeld.