

TOELICHTING Klachtenverordening gemeente Castricum 2015

Artikel 1 Begripsbepalingen

De begrippen zijn hier zoveel als mogelijk beperkt omdat deze vaak al in de wet worden omschreven.

Onder het begrip “gedraging” moet worden verstaan “elk handelen of het nalaten hiervan” door het gemeentelijk bestuursorgaan, of een persoon/commissie die onder de verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan werkzaam is.

Het begrip “elk handelen of het nalaten hiervan” is een vrij ruim begrip. Feitelijk valt alles hieronder dat zich niet leent voor een bezwaar- en/of beroepsprocedure.

Over de gedraging van een wethouder kan geklaagd worden omdat een individuele wethouder in de dagelijkse praktijk zelfstandige bevoegdheden kan hebben. Echter hij/zij is werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het college, zodat het college uiteindelijk een beslissing op de klacht neemt.

Tegen handelingen van individuele raadsleden kan geen klacht worden ingediend, omdat zij niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de raad.

Artikel 2 Doel klachtbehandeling

Het is belangrijk dat het vertrouwen tussen de klager en de gemeente wordt hersteld. Dit is van belang om klachten in de toekomst te voorkomen.

Daarnaast is het belangrijk dat de organisatie leert van klachten en dat zij, waar nodig, de dienstverlening verbetert.

Artikel 3 Duur en kwaliteit afhandeling klachten

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 4 Mondeling ingediende klachten

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 5 Schriftelijk ingediende klachten

Artikel 9:4 van de Awb schrijft voor aan welke voorwaarden een schriftelijke klacht moet voldoen. Een van de voorwaarden is dat een klacht moet zijn ondertekend. Er mag immers geen enkel misverstand bestaan over de indiener en zijn bedoelingen. Een klacht per e-mail mist een (digitale) handtekening, vandaar dat deze ondertekend moet worden voordat deze in behandeling wordt genomen. Hiermee wordt ook voorkomen dat een andere persoon dan de klager misbruik maakt van het emailadres van de klager (“spoofing”). Als zodanig is dit ook in het belang van de klager.

In artikel 5, lid 4 is vermeld dat een herhaalde melding als “klacht” wordt aangemerkt indien deze met een uiting van ongenoegen gepaard gaat.

Meldingen onderscheiden zich van klachten doordat zij betrekking hebben op de technische uitvoering van werkzaamheden en de infrastructuur, zoals een losliggende trottoirtegel, of een defecte lantaarnpaal. Pas wanneer er bij een herhaalde melding niet adequaat wordt gereageerd en de burger hierover zijn ongenoegen uitspreekt, wordt de melding als “klacht” aangemerkt.

Het is niet in alle gevallen gemakkelijk om aan te geven waar de scheidslijn tussen een melding en een klacht precies ligt.

Artikel 6 De klachtencoördinator

In de nieuwe verordening heeft de klachtencoördinator een centralere rol gekregen bij de behandeling van klachten. In beginsel zorgt hij ervoor dat er kort na ontvangst van de klacht telefonisch contact wordt gelegd met de klager, hetzij door hemzelf, hetzij door de klachtbehandelaar. Dit laatste overlegt hij met de klachtbehandelaar.

Door het snel leggen van contact met de klager ontstaat bij de laatste het gevoel dat hij/zij serieus wordt genomen. Het is de bedoeling dat in het gesprek met de klager duidelijk wordt of er sprake is van ruis en/of misverstanden en of de klacht zich alleen beperkt tot de feitelijkeheden. Soms kan achter een klacht een verstoorde relatie of opgebouwde frustratie schuilen. In bevestigend geval wordt geprobeerd deze relatie te herstellen en de frustratie weg te nemen, zodat duidelijk wordt waarover het werkelijk gaat.

Artikel 7 Behandelaar klacht

In artikel 9:7 van de Awb is bepaald dat de behandeling van een klacht plaatsvindt door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Een zorgvuldige behandeling van een klacht vraagt onder meer van de klachtbehandelaar dat deze onpartijdig is. Dit uitgangspunt is vertaald naar artikel 7.

Met het begrip “ambtelijke organisatie” wordt bedoeld op klachten die zijn gericht tegen, medewerkers die door het college zijn aangesteld. Het hoeft hierbij niet persé om bejegeningssklachten te gaan. Het begrip “handelen of het nalaten hiervan” moet in dit verband breed worden uitgelegd. Voorbeelden zijn het niet nakomen van afspraken en toezeggingen door de gemeente, het voeren van een onzorgvuldige procedure, het onzorgvuldig omgaan met persoonsgegevens, de wijze waarop de gemeente met haar burgers communiceert, het toepassen van voorschriften, of het niet of te laat beantwoorden van brieven.

In lid 4 van dit artikel wordt ruimte geboden voor het inschakelen van een mediator. Als regel zal dit niet nodig zijn, maar er kunnen situaties zijn waarbij dit kan bijdragen aan het oplossen van het conflict. Voorbeelden hiervan zijn:

- klachten met een politieke lading;
- klachten met een lange, problematische voorgeschiedenis;
- klachten over bestuurders;
- een klacht van een groep klager;
- klachten die kunnen leiden tot imagoschade van de gemeente;
- integriteitsklachten.

Artikel 7, lid 3 noemt de mogelijkheid om een mediator in te schakelen. Op het moment dat een mediationtraject wenselijk is, beoordeelt het interne aanmeldpunt mediation of mediation zal plaatsvinden door een mediator vanuit de eigen organisatie, dan wel door een mediator vanuit de regionale pool van mediators (dit is een regionaal gemeentelijk samenwerkingsverband van mediators die werkzaam zijn bij een van de deelnemende gemeenten).

De werkinstructie, waarop in lid 4 wordt gedoeld is de Instructie voor de behandeling van klachten door de organisatie, zoals deze door het college is vastgesteld. De instructie is als bijlage aan deze verordening toegevoegd.

Artikel 8 Eerste fase klachtbehandeling

In artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht biedt het bestuursorgaan de ruimte om een klacht, anders dan langs formele weg, af te doen, mits de klager hierna aangeeft dat hij/zij van mening is dat aan zijn/haar klacht is tegemoet gekomen. Als dit laatste het geval is hoeft de klachtenprocedure niet verder in gang te worden gezet.

In deze eerste fase van de interne klachtbehandeling ligt het accent op het herstellen van het vertrouwen van de klager met de gemeente en op het snel afhandelen van de klacht. Dit is in het belang van de klager zelf, maar ook in het belang van het bestuursorgaan, omdat hiermee een tijdrovende procedure kan worden voorkomen.

Mocht het informele traject niet tot het gewenste resultaat leiden, dan zal alsnog de formele klachtenprocedure worden gevolgd. In deze situatie wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Klachtencommissie (artikel 9 t/m 12)

Dit hoofdstuk is ingevoegd naar aanleiding van een eerder in de Raadscarrousel behandelde raadsvoorstel. Tijdens deze behandeling werd aangegeven dat er behoefte bestond aan het in stand houden van de klachtencommissie.

De wijze, waarop klachten door de klachtencommissie worden behandeld, heeft het college vastgesteld de Regeling werkwijze klachtencommissie 2015. Deze is als bijlage aan deze verordening gevoegd.

Artikel 12 Afdoening klacht door bestuursorgaan

Het tweede lid van dit artikel schrijft voor dat, wanneer het bestuursorgaan in zijn besluit afwijkt van het advies van de klachtencommissie, de redenen hiervoor in zijn afdoeningsbrief aangeeft.

Het zal duidelijk zijn dat dit bedoeld is om de klager en de commissie inzicht te geven in de beweegredenen van het college om van het advies van de commissie af te wijken. Voor de klager kan dit een afweging zijn voor het al dan niet voortzetten van de klachtenprocedure (Nationale Ombudsman).

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen (artikel 13 t/m 15)

Deze artikelen behoeven geen verdere toelichting.