

Onderwerp: Regeling Klachtbehandeling
BBV nr: 2015/321348

1. Inleiding

Tot nu toe is de wijze waarop de gemeente Haarlem voorziet in de klachtbehandeling vastgelegd in de Verordening Klachtbehandeling, vastgesteld bij raadsbesluit van 21 juni 2000. Deze verordening is thans verouderd.

De Nationale ombudsman adviseert gemeenten om klachtenverordeningen te vervangen door besluiten ("klachtenregelingen"), waarin procedureafspraken zijn vastgelegd rondom de afhandeling van klachten. Daarbij kan gekozen worden voor één klachtenregeling voor alle bestuursorganen van de gemeente, of (vanwege het duale karakter van het gemeentebestuur) voor twee aparte klachtenregelingen, te weten: een klachtenregeling vast te stellen door de raad waarin de procedure is geregeld in geval er een klacht wordt ingediend tegen de raad, de griffier of de griffiemedewerkers, en een klachtenregeling vast te stellen door het college waarin de procedure is geregeld ingeval er klachten worden ingediend tegen het college, de burgemeester en alle organen en personen werkzaam onder hun verantwoordelijkheid. In het land komen beide varianten voor. Het college kiest ervoor een regeling vast te stellen. De raad stelt zijn eigen regeling vast.

2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor te besluiten:

- de Verordening klachtenbehandeling, vastgesteld op 21 juni 2000 en geldig vanaf 30 juni 2000 (raadsstuknr. 154/2000) in te trekken;
- kennis te nemen van de nieuwe regeling van het college genaamd 'Klachtenregeling gemeente Haarlem'.

3. Beoogd resultaat

Met dit besluit wordt de wijze waarop de gemeente in de klachtbehandeling voorziet geactualiseerd.

4. Argumenten

4.1 Huidige verordening is verouderd.

De thans nog geldende Verordening klachtenbehandeling gaat uit van het sectorenmodel van de gemeente van vóór 2008 waarbij aan de directeur van de sector een centrale rol werd toebedacht bij de afhandeling van klachten aangaande de eigen sector. Na 2008 is de organisatie van de klachtenafhandeling belegd bij de afdeling Juridische Zaken van de hoofdafdeling Middelen en Services en is er een aparte klachtencoördinator aangesteld die de wijze van klachtafhandeling in de organisatie regisseert en bewaakt.

Alhoewel de wetgeving zelf met betrekking tot de afhandeling van klachten in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht niet of nauwelijks is gewijzigd, heeft de praktijk van de klachtenafhandeling onder leiding van de Nationale ombudsman een grote ontwikkeling doorgemaakt. Jurisprudentie heeft nadere invulling gegeven aan het begrip "klacht" en ook de omgang met klachten en klagers is gewijzigd in de loop der jaren als gevolg van het verder uitkristalliseren van zorgvuldigheids- en behoorlijkheidsnormen. Als gevolg van deze ontwikkeling is het noodzakelijk om de regeling omtrent de gemeentelijke klachtbehandeling aan te passen.

4.2 In plaats van een verordening een regeling.

Hoofdstuk 9 van de Awb regelt uitputtend de afhandeling van klachten tegen bestuursorganen en personen werkzaam onder hun verantwoordelijkheid.

Een nadere wettelijke regeling in de vorm van een verordening is daarom in principe niet nodig. Ook de Nationale ombudsman is die mening toegedaan.

Het is wel raadzaam om een aantal procedureafspraken bij regeling vast te leggen. Eén van de belangrijkste bepalingen in zo'n regeling is: wie neemt welke klachten in behandeling. Het maakt immers verschil of een klacht rechtstreeks tegen een bestuursorgaan (de burgemeester, het college, de raad) wordt ingediend, of dat de klacht wordt ingediend tegen een ambtenaar van een bepaalde afdeling.

Ook moet duidelijk zijn waar klachten worden geregistreerd, wie de wettelijke termijnen bewaakt, wie het onderzoek doet en wie verantwoordelijk is voor de afdoening van de klacht.

4.3 Aparte klachtenregeling raad en griffie.

Als logisch uitvloeisel van de duale organisatie van het gemeentebestuur hebben in de loop der jaren steeds meer gemeenten ervoor gekozen om voor klachten tegen de raad, griffier en medewerkers van de griffie een aparte klachtenregeling op te stellen, naast de regeling voor klachten tegen (leden van) het college, de burgemeester en alle medewerkers die onder hun verantwoordelijkheid vallen.

Mede omdat klachten tegen ambtenaren die onder verantwoordelijkheid van het college resp. de burgemeester werkzaam zijn in absolute aantallen veel vaker voorkomen dan klachten tegen de raad, griffier en medewerkers van de griffie, en een eigen regeling daarvoor noodzakelijk werd geacht, heeft het college besloten een eigen klachtenregeling vast te stellen. Deze regeling is niet van toepassing op eventuele klachten tegen de raad, de griffier en medewerkers van de griffie.

Het is aan de raad om te besluiten dat zo'n regeling er ook voor raad en griffie komt. De klachtenregeling voor raad en griffie is op dit moment in de maak en wordt (naar verwachting) in het eerste kwartaal 2016 ter vaststelling aan u voorgelegd. In de tussenliggende periode is het geen gemis dat de verordening al is ingetrokken. Immers, zoals gezegd voorziet de Awb uitputtend in de klachtbehandeling en de vast te stellen regeling zal slechts in een aantal procedurele zaken aanvulling bieden.

5. Kanttekeningen

N.v.t.

6. Uitvoering

Dit besluit wordt na vaststelling gepubliceerd in het Gemeenteblad (GVOP).

7. Bijlagen

1. Verordening klachtenbehandeling, vastgesteld op 21 juni 2000 en geldig vanaf 30 juni 2000 (raadsstuknr. 154/2000)
2. Klachtenregeling van het college, genaamd 'Klachtenregeling gemeente Haarlem'.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

8. Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

Besluit:

- de Verordening klachtenbehandeling, vastgesteld op 21 juni 2000 en geldig vanaf 30 juni 2000 (raadsstuknr. 154/2000) in te trekken;
- kennis te nemen van de nieuwe regeling van het college genaamd 'Klachtenregeling gemeente Haarlem'.

Gedaan in de vergadering van (wordt ingevuld door de griffie)

De griffier

De voorzitter