

Raadsvoorstel

Status: Besluitvormend

Agendapunt:	14
Onderwerp:	Wijziging Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen
Datum:	11 april 2017
Portefeuillehouder:	drs. H.C.P. Noten
Decosnummer:	552
Informant:	Wilco de Vries w.devries@dalfsen.nl (0529) 48 82 56

Voorstel:

De 1^e wijziging van de Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen vast te stellen.

Inleiding:

Volgens de Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen, wordt een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders behandeld door het presidium. Met de aanwijzing van het presidium als klachtbehandelaar voor klachten over gedragingen van het college, wordt het risico gelopen dat de klachtbehandeling, buiten de formele kaders van de Gemeentewet om, (onbedoeld) een politieke lading kan krijgen.

Voorgesteld wordt om de interne klachtbehandeling voor gedragingen van het college van burgemeester en wethouders aan het college zelf over te laten.

Hiernaast wordt de Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen aangepast aan de huidige organisatiestructuur van de gemeentelijke organisatie en op onderdelen wat efficiënter gemaakt en gedereguleerd.

Argumenten:

1.1 Een individuele klachtenprocedure behoort geen politieke lading te hebben

In de Gemeentewet worden de formele kaders aangegeven waarbinnen de raad (politieke) controle uitoefent op (het beleid) van het college. Het is ongewenst dat, buiten deze formele kaders van de Gemeentewet om, een interne klachtenprocedure over gedragingen van het college van burgemeester en wethouders in een individuele zaak een politieke lading zou kunnen krijgen. Het is dan ook niet wenselijk dat het presidium in deze gevallen als klachtbehandelaar optreedt.

2.1 Welke mogelijkheden biedt de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb)?

De Awb bepaalt in artikel 9:7:

- 1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.*
- 2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.*

In de Memorie van Toelichting bij dit artikel staat (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997–1998, 25 837, nr. 3, p.16):

Het bestuursorgaan zelf en de leden van een collegiaal orgaan behoren een klacht altijd zelf te kunnen behandelen. Zij zijn immers – als (leden van het) bestuursorgaan – ook verantwoordelijk voor de wijze van afhandeling. Indien in dit soort gevallen behoefte wordt gevoeld aan een zekere distantie tussen de klachtbehandelaar en degene over wie geklaagd wordt, kan het bestuursorgaan een persoon of commissie als bedoeld in artikel 9:14 inschakelen.

In artikel 9:14 van de Awb staat:

- 1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.*
- 2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.*

Volgens de Awb behoort een bestuursorgaan, zoals het college van burgemeester en wethouders, een klacht over zichzelf altijd zelf te kunnen behandelen. Hiermee komt ook het uitgangspunt dat een bestuursorgaan zelf een standpunt inneemt over ingediende klachten beter tot zijn recht.

Voorgesteld wordt om een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders voortaan door dit college zelf te laten behandelen. In het geval dat het college van burgemeester en wethouders het wenselijk zou vinden, dat er iets meer afstand tussen beklagde en klachtbehandelaar is, kan het college ter zake zelf besluiten om een persoon of commissie hiervoor in te schakelen.

Ook de burgemeester, als zelfstandig bestuursorgaan, behoort de mogelijkheid te hebben om klachten die aan dit bestuursorgaan worden toegerekend, zelf te kunnen behandelen.

3.1 Gewijzigde organisatiestructuur

De Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen was nog niet aangepast aan de gewijzigde organisatiestructuur. Deze technische aanpassingen zullen nu gelijktijdig worden meegenomen.

4.1 Mogelijkheid tot mandaatverlening van de standpuntbepaling en de klachtbehandeling

Volgens de huidige verordening (artikel 8, tweede lid) vindt de standpuntbepaling over een klacht in alle gevallen plaats door het bestuursorgaan zelf. Dit is niet in alle gevallen noodzakelijk. In de praktijk zal in een groot aantal gevallen deze standpuntbepaling ook prima plaats kunnen vinden door de leidinggevende eenheidsmanager, die ook zelf als klachtbehandelaar klager en beklaagde heeft gehoord.

Voorgesteld wordt om het bestuursorgaan de mogelijkheid te geven om de standpuntbepaling te mandateren aan een klachtbehandelaar, behalve wanneer er een sanctionerende maatregel zou worden geadviseerd.

Hiernaast zijn er ook klachten die, in plaats van op individuele gedragingen van personen, meer (lijken te) zijn gerelateerd aan beleidsmatige keuzes, de uitoefening van een bepaalde functie of het verrichten van bepaalde werkzaamheden. In dat geval, maar mogelijk ook in andere gevallen, kan het horen van klager en beklaagde, maar soms ook de advisering richting het bestuursorgaan/klachtbehandelaar, prima plaatsvinden door een niet leidinggevende medewerker, die zijn of haar bevindingen rapporteert aan de klachtbehandelaar, in dit geval de leidinggevende van een beklaagde, die vervolgens een standpunt over de klacht inneemt. Omdat de behandeling van klachten over gedragingen van medewerkers onderdeel uitmaakt van de werkzaamheden van een leidinggevende, moet een niet leidinggevende medewerker echter wel de mogelijkheid blijven houden om niet verplicht te worden om klachten over een collega te moeten behandelen.

Voorgesteld wordt om de klachtbehandelaar de mogelijkheid te geven om de inhoudelijke behandeling van een klacht en de advisering hierover (het horen van klager en beklaagde en het opstellen van een rapport van bevindingen) te mandateren aan een andere medewerker (die vanzelfsprekend niet inhoudelijk bij de gedraging betrokken mag zijn geweest, maar dat vloeit al voort uit artikel 9:7 van de Awb (zie aangehaalde wettekst onder 2.1)).

5.1 Deregulering verordening klachtbehandeling

In de verordening klachtbehandeling worden een aantal werkzaamheden benoemd, die rechtstreeks voortvloeien uit de bepalingen van de Awb. Omdat de interne klachtbehandeling altijd in overeenstemming met de Awb dient te zijn, zijn deze bepalingen in de verordening overbodig. Een bepaling waarin de klachtenregeling van de Awb van overeenkomstige toepassing wordt verklaard volstaat in dit geval.

Hiernaast worden een aantal zaken erg strikt in de verordening geregeld, zonder dat dit in de praktijk direct nodig is. Het is wenselijk om hier in sommige gevallen iets flexibeler mee om te kunnen gaan. Deze bepalingen worden aangepast. Voor het geval er voor de praktische uitvoering van de klachtenregeling toch nog iets aanvullends vastgelegd zou moeten worden, wordt ieder bestuursorgaan de mogelijkheid geboden om van deze verordening af te wijken en dit in een uitvoeringsregeling nader te regelen.

6.1 Vaststelling door ieder bestuursorgaan afzonderlijk

De verordening zal door de verschillende zelfstandige bestuursorganen binnen de gemeente (raad, college en burgemeester) afzonderlijk worden vastgesteld en ondertekend, omdat ieder bestuursorgaan zelf de verantwoordelijkheid draagt voor een behoorlijke behandeling van klachten over gedragingen die aan hem/haar moeten worden toegerekend.

Kanttekeningen

Niet van toepassing

Alternatieven:

Kan een deskundige instantie /commissie /persoon (zoals bijvoorbeeld de Overijsselse Ombudsman) een rol spelen in de interne klachtenprocedure?

De gemeente Dalfsen is aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman voor de externe behandeling van klachten. Uitgangspunt van de Awb (artikel 9:20 Awb) is dat een klacht altijd eerst intern door het betreffende bestuursorgaan moet worden behandeld, voordat een klager bij een externe ombudsman een ingang vindt. Dat past ook bij één van de doelstellingen van de interne klachtenprocedure, namelijk dat een bestuursorgaan zelf de gelegenheid krijgt om gemaakte fouten (uit eigen beweging)

te corrigeren en het eventueel geschonden vertrouwen ter zake te herstellen. Gelet hierop kan de Overijsselse Ombudsman geen rol spelen in een interne klachtenprocedure. Afdeling 9.1.3 van de Awb bevat de mogelijkheid dat een bestuursorgaan zich over de behandeling van klachten laat adviseren door een persoon of commissie. De wenselijkheid hiervan wordt aan de beoordeling van de verschillende bestuursorganen overgelaten.

Duurzaamheid:

Niet van toepassing

Financiële dekking:

Niet van toepassing

Communicatie:

De vaststelling van de 1^e wijziging van de Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen zal worden bekendgemaakt in het elektronisch Gemeentebblad en worden opgenomen in de regelingenbank (op de gemeentelijke website).

Vervolg:

Niet van toepassing

Bijlagen:

1. (Concept) raadsbesluit: 1^e wijziging van de Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen;
2. Geconsolideerde tekst van de gewijzigde Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen.

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,
drs. H.C.P. Noten

de gemeentesecretaris-alg. directeur,
drs. J.H.J. Berends

Raadsbesluit

De raad van de gemeente Dalfsen;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 11 april 2017, nummer 552;

overwegende dat ieder zelfstandig bestuursorgaan zelf integraal verantwoordelijk is voor een behoorlijke (interne) behandeling van klachten, over gedragingen die aan dit bestuursorgaan kunnen worden toegerekend;

overwegende dat het wenselijk is om de 'Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen' aan te passen aan de huidige organisatiestructuur;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t:

vast te stellen de **“1^e wijziging Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen”**

Aldus besloten door de raad van de gemeente Dalfsen in zijn openbare vergadering van 18 april 2017.

De raad voornoemd,

de voorzitter,
drs. H.C.P. Noten

de griffier,
drs. J. Leegwater