

Aan de raad van de gemeente Olst-Wijhe.

Raadsvergadering d.d.	13 oktober 2014
Agendapunt	14
Voorstelnummer	2014/60
Opiniërend besproken d.d.	n.v.t.
<i>Portefeuillehouder</i>	burgemeester A.G.J. Strien
Kenmerk	14.404075 *  *
Datum B&W-besluit	16 september 2014
Onderwerp	Voorstel tot het vaststellen van de Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe

INLEIDING

Voor de behandeling van klachten over medewerkers en bestuursorganen is een Klachtenregeling vastgesteld. In verband met de wijziging in de organisatiestructuur per 1 juni jl. moet de regeling worden aangepast (in de regeling wordt o.a. nog gesproken over eenheidsmanagers). Tevens is van de gelegenheid gebruikgemaakt om de regeling te moderniseren.

BEOOGD RESULTAAT

Vaststellen van een Klachtenregeling die aansluit bij de huidige organisatiestructuur.

KADER

Algemene wet bestuursrecht (Awb), titel 9.1.

ARGUMENTEN

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn regels vastgelegd voor de behandeling van klachten. Een klachtenregeling geeft een nadere invulling wie binnen onze organisatie belast is met de behandeling van en advisering over een klacht.

Er kan een klacht worden ingediend over een gedraging van een bestuursorgaan of een persoon, die namens een bestuursorgaan handelt. De Awb formuleert, wanneer een bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen, nl. indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Wijzigingen in de Klachtenregeling

In de Klachtenregeling is een aantal wijzigingen aangebracht:

- De artikelen over de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten zijn samengevoegd.
- In de huidige Klachtenregeling staan (begrips)bepalingen, die in feite ook rechtstreeks uit de wet voortvloeien. Deze bepalingen zijn in de nieuwe regeling verwijderd.

- In de oude organisatiestructuur waren de eenheidsmanagers bevoegd een klacht te behandelen. De eenheidsmanager kon de behandeling van klachten mandateren aan een coördinator. Twee eenheidsmanagers hadden gebruikgemaakt van deze mogelijkheid. In de nieuwe organisatiestructuur voeren alle teammanagers het hele 'HRM-takenpakket' uit. Het ligt voor de hand om de behandeling van en advisering over klachten ook bij de teammanagers neer te leggen.
- De raad heeft een werkgeverscommissie benoemd, die de werkgeversrol vervult voor de griffiemedewerkers. Het ligt voor de hand om de behandeling van en advisering over klachten over de griffier neer te leggen bij de werkgeverscommissie. De medewerker griffie is formeel gedetacheerd bij de griffie en valt dus onder het 'reguliere' personeel.
- Tegen de raad kan een klacht worden ingediend (niet tegen het handelen van een individueel raadslid, omdat deze niet onder verantwoordelijkheid van de raad handelt). Voorgesteld wordt de behandeling van en advisering over klachten over de raad neer te leggen bij het seniorenconvent. De raad neemt vervolgens een definitief besluit over de klacht.

DRAAGVLAK

NVT

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

NVT

AANPAK/UITVOERING

Na vaststelling van de regeling wordt de regeling bekendgemaakt in het Gemeenteblad.

VOORSTEL

Wij stellen u voor een nieuwe Klachtenregeling vast te stellen en de huidige Klachtenregeling in te trekken.

Burgemeester en wethouders van Olst-Wijhe
de secretaris de burgemeester

A. (Arie) Oeseburg

A.G.J. (Ton) Strien

<i>Informatie in te winnen bij:</i> Renate Auée-Nijhof Doorkiesnummer: 0570-568187
--

Nr.	2014/60
Onderwerp	Besluit tot het vaststellen van de Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe

De raad van de gemeente Olst-Wijhe;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 16 september 2014, nr. 2014/60;

gelet op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de

Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe

Artikel 1 Begripsbepaling

- bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders (het college) dan wel de burgemeester van de gemeente Olst-Wijhe;
- klacht: een uiting van ongenoegen (mondeling of schriftelijk) over de wijze, waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen;
- gedraging: het handelen of nalaten te handelen van een bestuursorgaan.

Artikel 2 Klachtencoördinator

Het college wijst een medewerker of medewerkers aan, die belast is of zijn met:

- b. het registreren van mondelinge en schriftelijke klachten;
- c. het beoordelen of het een klacht is vallende onder hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;
- d. het ter hand stellen van klachten aan de medewerker of het bestuursorgaan welke belast is met de afhandeling van de klacht;
- e. het bewaken van de voortgang van de afhandeling;
- f. het jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3 Behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten

1. De medewerkers van het Klantcontactcentrum verbinden klagers door met de klachtencoördinator. Medewerkers melden, indien zij telefonisch of tijdens een gesprek een klacht ontvangen, dit direct aan de klachtencoördinator.
2. Klachten worden door de medewerkers van het Klantcontactcentrum aan de klachtencoördinator overhandigd. Indien een medewerker een klacht ontvangt dat niet eerst door de klachtencoördinator is behandeld, dan wordt de klacht aan de klachtencoördinator overhandigd.
3. Belast met de behandeling van en advisering over klachten is:
 - a. de teamleider als het een gedraging van een medewerker van zijn team betreft;
 - b. een directielid als het een teamleider betreft;
 - c. de burgemeester als het een directielid betreft;
 - d. de burgemeester en de gemeentesecretaris als het een wethouder of het college betreft;
 - e. een wethouder en de gemeentesecretaris als het de burgemeester betreft;
 - f. de werkgeverscommissie als het de griffier betreft;
 - g. het seniorenconvent als het de raad betreft.
4. De indiener van een mondelinge klacht wordt gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht.

Artikel 4 Beslissing op mondelinge en schriftelijke klachten

1. Het college besluit op klachten over het college, de burgemeester en over personen werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid.
2. De raad besluit op klachten over de raad en de griffier.

Artikel 5 Wijze van behandeling van klachten

De afhandeling van de ingediende klachten geschiedt overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 6 Rapportage van klachten

De rapportage zoals genoemd in artikel 2, onder e, wordt aan de gemeenteraad voorgelegd en bevat minimaal een overzicht van het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van die klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtenbehandeling.

Artikel 7 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college.

Artikel 8 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na publicatie.
2. Op dat tijdstip wordt de Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe, zoals vastgesteld op 19 december 2011, ingetrokken.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering d.d. 13 oktober 2014

De raad voornoemd,
de griffier

de burgemeester

B.A. (Bart) Duursema

A.G.J. (Ton) Strien