

Raadsvergadering van 15 februari 2000

Onderwerp : Klachtenregeling gemeente Schiermonnikoog

Agendapunt: 10

Aan de gemeenteraad,

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Dit hoofdstuk bevat een regeling voor de wijze waarop onder meer de gemeentelijke bestuursorganen klachten moeten behandelen en afhandelen.

De gemeente behoudt overigens wel het recht om aanvullend op het klachtenhoofdstuk in de Awb (dat slechts minimumeisen bevat)bepalingen op te nemen, mits deze geen afbreuk doen aan de wettelijke bepalingen. Een voorbeeld daarvan vormt artikel 2.5 over de aanwijzing van klachtbehandelaars.

De conceptklachtenregeling is gebaseerd op voornoemd hoofdstuk 9. De wet geeft de bestuursorganen -ook in het vervolg van de procedure -nadrukkelijk de ruimte voor een snelle en informele afhandeling van klachten. Met het oog daarop is ervoor gekozen om mondelinge en telefonische klachten bij de klachtbehandelaars te laten indienen. De ervaring leert namelijk dat directe contacten tussen de klager en een verantwoordelijke die nog relatief dicht bij de functionaris staat waarop de klacht betrekking heeft, tot een bevredigende oplossing kunnen leiden en daarmee een vervolgprocedure kunnen voorkomen. Om praktische redenen is er voor gekozen om mondelinge klachten tegen bestuursorganen of leden daarvan in te laten dienen bij de burgemeester, dan wel bij de loco-burgemeester ingeval van een mondelinge klacht tegen de burgemeester zelf.

Naast de interne regeling, die hierbij aan tl voorgesteld wordt, is een externe regeling mogelijk. Een externe regeling is op dit moment niet verplicht, maar wij verwachten, dat dit binnenkort wel het geval zal zijn.

De vereniging van Friese gemeenten bereidt een model voor een externe klachtenregeling voor. Wij achten het gewenst dit af te wachten en stellen tl voor zich voorlopig te beperken tot de vaststelling van een interne klachtenregeling.

Artikel 147 van de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht zijn van toepassing.

De commissie Algemene Zaken en Financiën stemt in met dit voorstel.

Kenmerk: SZ/FZ

Burgemeester en wethouders van Schiermonnikoog,

E. Fennema ,burgemeester .

S. Dijs , secretaris.