



Rapport

Recht op inspreken bij commissie of raad?

Een onderzoek naar een klacht over het niet mogen inspreken in een commissievergadering van de gemeente Bronckhorst.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Bronckhorst niet gegrond.

Datum: 17 september 2018

Rapportnummer: 2018/73

SAMENVATTING

De heer Blauw¹ woont in de gemeente Bronckhorst en dient een verzoek in bij de griffier om in te spreken in een commissievergadering. De griffier meldt hem telefonisch dat dit niet mogelijk is, omdat een andere gemeente over het betreffende onderwerp 'sleutelbeheerder' is. De heer Blauw is het hier niet mee eens en dient vervolgens een klacht in bij de gemeente. Deze nodigt hem uit voor een gesprek. De heer Blauw gaat niet op de uitnodiging in. In de klachtafhandelingsbrief die volgt geeft de gemeente gemotiveerd aan dat en waarom de klacht van de heer Blauw ongegrond is.

Vervolgens dient de heer Blauw een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van bevorderen van actieve deelname door de burger. Dit vereiste houdt in dat de overheid de burger zoveel mogelijk actief betreft bij haar handelen.

Dit brengt met zich mee dat een ieder het recht heeft om in te spreken tijdens een openbare vergadering van raad of commissie, zodat de raads- en commissieleden de naar voren gebrachte argumenten of zienswijzen kunnen laten meewegen in hun besluitvorming. Dit impliceert tevens dat aan het recht om in te spreken uitsluitend vanuit het oogpunt van de orde van de vergadering beperkingen of voorwaarden kunnen worden gesteld.

De Nationale ombudsman kan de griffier in haar redenering volgen dat het onderwerp waarover de heer Blauw wenste in te spreken niet behoort tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur. Dit is één van de uitzonderingronden om niet te kunnen inspreken. Tevens is de Nationale ombudsman van mening dat de doorverwijzing voldoende inhoudelijk is gemotiveerd en acht de werkwijze van de griffier voortvarend, burger- en oplossingsgericht. De gemeente heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van het bevorderen van actieve deelname door de burger.

De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat de klachtbehandeling door de gemeente Bronckhorst voldoende professioneel en zorgvuldig is geweest. Nadat de heer Blauw een klacht had ingediend is twee maal gepoogd om hierover met hem in gesprek te gaan, maar de heer Blauw heeft hiervan afgezien. In de praktijk blijkt dat bij zeer veel klachten, na een persoonlijk gesprek een oplossing gevonden kan worden of een toelichting kan worden verstrekt, waardoor een klacht kan worden weggenomen of verminderd. Ook biedt het overheidsorganisaties in die gevallen waar zaken niet of minder goed zijn verlopen, de mogelijkheid om hiervan te leren. De Nationale ombudsman vindt deze persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak waardevol.

De Nationale ombudsman acht de klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Bronckhorst niet gegrond.

¹ Gefingeerde naam

WAT IS DE KLACHT?

De heer Blauw woont in de gemeente Bronckhorst. Hij dient een verzoek in bij de griffier om in te spreken in een commissievergadering. De griffier meldt hem telefonisch dat dit niet mogelijk is, omdat het onderwerp waarover de heer Blauw wil inspreken de gemeente Bronckhorst niet aangaat. Dit omdat de gemeente Doetinchem over het onderwerp bevoegd 'sleutelbeheerder' is. De heer Blauw dient vervolgens een klacht in bij de gemeenteraad. Deze wordt door het presidium ongegrond verklaard, waarna hij een klacht indient bij de Nationale ombudsman. De klacht van de heer Blauw is de basis voor een onderzoek en een oordeel van de Nationale ombudsman. De klachtformulering luidt als volgt.

Verzoeker klaagt erover dat hij door de raadsgriffier van de gemeente Bronckhorst niet in de gelegenheid is gesteld om in te spreken bij een commissievergadering, nadat hij hiertoe een verzoek heeft ingediend.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Op vier januari 2018 verzoekt de heer Blauw schriftelijk aan de griffier van de gemeente Bronckhorst om in te spreken bij een commissievergadering. Het onderwerp betreft het voorstel tot aanbieden/gefaseerde verkoop van 30 HA industriegrond aan de A-18 op het Regionale Bedrijventerrein (RBT), nabij Wehl. De heer Blauw wil de gemeente er op attenderen dat er een potentiële koper is voor de aankoop van een perceel op het RBT. De griffier meldt de heer Blauw op negen januari 2018 telefonisch dat dit niet mogelijk is. Dit omdat het over een onderwerp gaat waarover de gemeente Doetinchem in feite bevoegd 'sleutelbeheerder' is. De griffier verwijst hem door naar de gemeente Doetinchem. Op negen januari 2018 wordt dit nog schriftelijk bevestigd. De heer Blauw kan contact opnemen met de gemeente Doetinchem. Deze gemeente voert de verkooponderhandelingen voor de betreffende locatie.

WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Op 11 januari 2018 klaagt de heer Blauw er bij de gemeenteraad van de gemeente Bronckhorst over dat hem in strijd met het van kracht zijnde protocol het recht is onthouden in te spreken over een zaak en/of onderwerp, die wel degelijk de gemeente Bronckhorst aangaat. Dit omdat de cijfers van het RBT reeds vele jaren negatief in de gemeentelijke boekhouding staan. Daarnaast vindt hij het niet correct dat een griffier in feite selecteert of hij mag inspreken.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

Op 21 maart 2018 reageert de voorzitter van de raad dat de klacht ongegrond wordt verklaard. Ze neemt het advies van de interne klachtbehandelaren over. Hierin staat dat de klacht was gericht tegen de griffier en de voorzitter van de commissie. Dit betekent dat de klacht normaliter door de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de raad wordt

behandeld. Het advies is echter opgemaakt, omdat de heer Blauw zelf heeft aangegeven dat hij over zijn klacht niet met hen, noch met de burgemeester en de griffier wenst te spreken en heeft aangegeven dat de klacht aan de klachtbehandelaar kon worden voorgelegd.

In het advies wordt benadrukt dat burgers het recht hebben om tijdens commissievergaderingen in te spreken over onderwerpen die op de agenda staan en ook over onderwerpen die niet op de agenda staan. Dit is geregeld in artikel 22 van de Verordening op de raadscommissies 2014. (Zie Achtergrond onder 1.) Dit artikel geeft ook enkele uitzonderingsgronden op het recht om in te spreken. Eén uitzonderingsgrond is van toepassing namelijk dat niet kan worden ingesproken over een onderwerp dat niet behoort tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur. Dit is in deze situatie aan de orde, omdat verkoop van een kavel industrieterrein aan een mogelijke koper geen rechtstreekse bevoegdheid is van het gemeentebestuur van Bronckhorst.

Geconcludeerd wordt dat elke burger in principe het recht heeft om in te spreken tijdens een commissievergadering met inachtneming van de bepalingen van de eerdergenoemde verordening. Het moet uiteraard wel gaan om een kwestie die de gemeente aangaat. Verkoop van een kavel industrieterrein aan een mogelijke gegadigde is dat niet. Door de heer Blauw direct te verwijzen naar de juiste instantie heeft de griffier adequaat gehandeld.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Omdat de heer Blauw niet tevreden is met de reactie van de gemeente dient hij schriftelijk een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij handhaaft zijn klacht, want hij wilde en wil nog steeds inspreken bij de commissievergadering. Hij gaf dit tijdig aan conform de regelingen en vindt het niet correct dat hij daartoe niet in de gelegenheid is gesteld. Daarmee wordt hem een democratisch recht ontnomen. De heer Blauw is van mening dat, omdat de gemeente Bronckhorst één van de vier partijen in de exploitatie van het bedrijventerrein is en recent de somma van € 2.400.000,- heeft afgeboekt op dit project hij het recht heeft om in te spreken.

INTERVENTIE DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

Naar aanleiding van de klacht van de heer Blauw neemt de Nationale ombudsman telefonisch contact met hem op. In dit gesprek komt naar voren dat hoewel hij graag een oordeel wil over deze specifieke klacht, er wat hem betreft meer zaken spelen. Hij heeft de afgelopen jaren meerdere negatieve ervaringen gehad met de gemeente en vindt dat er veel dingen niet goed gaan in de gemeente Bronckhorst.

Breder perspectief

Hij verwijst onder meer naar een recent krantenartikel van de Gelderlander van maart 2018, waarin wordt ingegaan op de wijze waarop door de gemeente Bronckhorst wordt gecommuniceerd met meedenkende burgers. Ook informeert hij de Nationale ombudsman over de onderliggende kwestie die al langer speelt. Het betreft de komst van een 35 meter

hoog nieuw vrieshuis van aardappelverwerker Aviko in het Gelderse Steenderen. De heer Blauw is één van de omwonenden die zich de afgelopen jaren heeft verzet tegen het vrieshuis en waarover diverse juridische procedures zijn gevoerd. Hij is voorzitter van de vereniging Uit-Zicht die zich inzet voor de belangen van omwonenden die problemen hebben met de komst van het vrieshuis. De Raad van State heeft eerder dit jaar het bestemmingsplan goedgekeurd. Het beroep van omwonenden, die zich al jaren verzetten tegen het vrieshuis, is door het rechtscollege ongegrond verklaard. Als Aviko de beschikbare grond zou kopen, zou dit wellicht kunnen leiden tot een verplaatsing van het vrieshuis waar de heer Blauw zo veel moeite mee heeft.

Tegen deze achtergrond heeft de Nationale ombudsman op 3 april 2018 in eerste instantie de gemeente verzocht om nogmaals en zo mogelijk ook in breder perspectief naar de klacht en het verzoek van de heer Blauw te kijken en te bezien of hij wellicht in de commissievergadering van april kan inspreken. Dit ook omdat de heer Blauw vindt dat het onderwerp waarover hij wil inspreken wel degelijk betrekking heeft op een onderwerp waarover het gemeentebestuur een bevoegdheid heeft.

HOE REAGEERDE GEMEENTE BRONCKHORST?

Het verzoek van de Nationale ombudsman is besproken in het presidium en een reactie van de gemeente volgde op 10 april 2018. Het presidium is van mening dat meerdere malen aan de heer Blauw is aangeboden om met hem in gesprek te gaan over zijn klacht. De heer Blauw heeft daaraan geen gevolg willen geven. Het presidium heeft vervolgens, zoals bekend de klacht van de heer Blauw ongegrond verklaard.

Het presidium blijft van mening dat de griffier niets onoorbaars heeft gedaan. Integendeel, de griffier heeft de heer Blauw de juiste weg gewezen naar de gemeente die sleutelbeheerder is voor het verkopen van gronden op het industrieterrein gelegen aan de A18.

De heer Blauw laten inspreken in de commissievergadering van april acht het presidium dan ook niet opportuun, evenmin als het aanbieden van excuses aan hem.

Het presidium verneemt graag het standpunt van de Nationale ombudsman over de klacht van de heer Blauw.

GESPREKKEN MET VERZOEKER EN BURGEMEESTER EN KLACHT-BEHANDELAAR.

Nu zowel de heer Blauw als de gemeente de Nationale ombudsman verzoeken een standpunt in te nemen en het niet mogelijk is gebleken om op andere wijze tot een oplossing te komen, hechtte de Nationale ombudsman er aan om in het kader van het onderzoek in gesprek te gaan met zowel de heer Blauw als met de burgemeester en de klachtbehandelaar.

De heer Blauw, die ook twee andere inwoners van de gemeente heeft uitgenodigd voor dit gesprek, verstrekt informatie over de realisatie van het vrieshuis en benoemt andere

voorbeelden die voor hem kenmerkend zijn voor het handelen van de gemeente Bronckhorst, waarover hij zeer kritisch is. Hij benadrukt dat er ook andere bewoners zijn die zich niet gehoord voelen en klachten hebben over het handelen van de gemeente en de wijze waarop hun klachten worden behandeld.

Hij licht toe dat voor hem inspreken gelijk staat aan zijn democratisch recht. In het gesprek komt ook aan de orde waarom de heer Blauw er voor gekozen heeft om niet tijdens de klachtenprocedure in gesprek te gaan met de burgemeester, griffier of plaatsvervangend voorzitter. Hij geeft aan hieraan - gelet op eerdere ervaringen - geen behoefte te hebben gehad.

In het gesprek met de burgemeester en de klachtbehandelaar is ook gesproken over de klacht van de heer Blauw. Zij betreuren dat de heer Blauw de uitnodigingen voor een gesprek in een eerder stadium heeft afgeslagen. De gemeente streeft in klachtbehandeling naar een oplossingsgerichte en waar mogelijk informele werkwijze. Pas als dit niet tot een oplossing naar tevredenheid leidt, vindt formele klachtbehandeling plaats en wordt een oordeel opgesteld. De werkwijze van de griffier, die de heer Blauw op weg heeft willen helpen door hem door te verwijzen naar de gemeente die in eerste instantie gaat over verkoop van het RBT, vindt men correct.

Ook de stijl van communiceren van de heer Blauw draagt niet bij aan het vinden van een passende oplossing en getuigt volgens de burgemeester niet altijd van respect richting openbaar bestuur.

In het AVIKO-dossier zijn de afgelopen jaren diverse juridische procedures geweest. De ruimte in dit dossier is zeer beperkt, hoe graag sommige bewoners ook zouden zien dat dat anders was. In dit verband wordt opgemerkt dat er ook inwoners zijn die geen of minder moeite hebben met AVIKO, omdat deze organisatie in de regio ook voor veel werkgelegenheid zorgt. Voor het inpassen van het vrieshuis in de omgeving is een werkgroep opgericht.

De burgemeester benadrukt dat zij graag van de Nationale ombudsman hoort of de gemeente in deze klacht behoorlijk heeft gehandeld. In dit verband is ook gesproken over de in maart 2018 uitgebrachte visie op professionele klachtbehandeling van de Nationale ombudsman. Naar aanleiding van het gesprek ontvangt de Nationale ombudsman de verordening raadscommissies 2011 en de procesbeschrijving klachtenbehandeling. (Zie Achtergrond, onder 2).

REACTIES VAN VERZOEKER EN GEMEENTE OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

In zijn schriftelijke reactie van 2 juli geeft de heer Blauw aan zich in hoofdlijnen te kunnen vinden in het verslag van het gesprek dat bij hem thuis is gevoerd. In zijn reactie licht hij nog een aantal zaken toe en geeft hij een reactie op het standpunt van de gemeente.

Op 17 juli geeft de gemeente een schriftelijke reactie. Vanuit de gemeente wordt het op prijs gesteld als de focus van het onderzoek zich vooral richt op de klacht met betrekking tot het gebruik van het inspreekrecht. Verder beveelt zij aan om contact op te nemen met de raadsgriffier om haar in de gelegenheid te stellen haar visie op de klacht kenbaar te maken.

Op 20 augustus is telefonisch gesproken met de raadsgriffier. Deze geeft aan dat de gemeente regelmatig verzoeken ontvangt om in te spreken. Een aantal verzoeken kunnen niet worden gehonoreerd, omdat een uitzonderingsgrond van toepassing is. In die gevallen is het vaste werkwijze dat telefonisch contact wordt gezocht met de burger om dit toe te lichten en waar mogelijk de juiste weg te wijzen. Dit heeft ze ook gedaan nadat de heer Blauw zijn verzoek had ingediend. Ze heeft geprobeerd hem door te verwijzen naar de andere gemeente die 'sleutelbeheerder' is over de betreffende locatie. Bij twijfel vindt vooraf afstemming plaats met de agendacommissie. Omdat in dit verzoek voor haar duidelijk was dat inspreken niet aan de orde was, heeft ze verzoeker direct geïnformeerd. Wel worden alle inkomende verzoeken gemeld bij de agendacommissie. Ze heeft nog niet eerder meegemaakt dat het niet honoreren van een verzoek heeft geleid tot een klacht. In latere klachtbehandeling door de gemeente is bevestigd dat haar handelen adequaat was.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman toetst een klacht vanuit het perspectief van behoorlijk overheidsoptreden. De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van bevorderen van actieve deelname door de burger. Dit vereiste houdt in dat de overheid de burger zoveel mogelijk actief betreft bij haar handelen.

Dit brengt met zich mee dat een ieder het recht heeft om in te spreken tijdens een openbare vergadering van raad of commissie, zodat de raads- en commissieleden de naar voren gebrachte argumenten of zienswijzen kunnen laten meewegen in hun besluitvorming. Dit impliceert tevens dat aan het recht om in te spreken uitsluitend vanuit het oogpunt van de orde van de vergadering beperkingen of voorwaarden kunnen worden gesteld.

Over de beslissing op het verzoek om in te spreken

De gemeenteraad van Bronckhorst heeft in zijn Verordening op de raadscommissie 2014 nadere regels gesteld aan de mogelijkheid om gebruik te maken van het recht om in te spreken in een commissievergadering. Zo krijgt elke spreker maximaal vijf minuten het woord en verdeelt de voorzitter de totale spreektijd van maximaal dertig minuten evenredig over de sprekers als er meer dan zes sprekers zijn. Tevens is geregeld dat de agendacommissie beslist tijdens welke commissievergadering het woord gevoerd kan worden over niet-geagendeerde onderwerpen.

In deze verordening is ook opgenomen waarover een burger niet kan inspreken, de zogenaamde uitzonderingsgronden. Bijvoorbeeld een onderwerp dat niet tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur behoort, schriftelijke mededelingen van het college aan de raad, een besluit van het gemeentebestuur waartegen een bezwaar- of beroepsprocedure loopt of heeft gelopen of benoemingen, keuzes, voordrachten of aanbevelingen van personen.

De raadsgriffier heeft, toen zij het verzoek van de heer Blauw ontving een afweging gemaakt overeenkomstig hetgeen is opgenomen in de Verordening op de raadscommissie 2014 en geoordeeld dat het onderwerp waarover de heer Blauw wilde inspreken een onderwerp betrof dat niet behoort tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur. Dit is één van de uitzonderingsgronden die is opgenomen in de verordening. Vervolgens heeft zij

telefonisch contact met de heer Blauw opgenomen en hem verwezen naar de gemeente die als 'sleutelgemeente' wel bevoegd is om beslissingen te nemen over de verkoop van grond op het specifieke bedrijventerrein.

De heer Blauw wenste in te spreken over een onderwerp dat niet stond geagendeerd voor de commissievergadering van januari. Op grond van de verordening beslist de agendacommissie tijdens welke commissievergadering het woord gevoerd kan worden over niet-geagendeerde onderwerpen. In de verordening staat niet geregeld wie beslist of een van de uitzonderingsgronden van toepassing is. Uit de reactie van de griffier maakt de Nationale ombudsman op dat het vaste werkwijze is dat in die gevallen telefonisch contact wordt gezocht met de burger om dit toe te lichten en waar mogelijk de burger de juiste weg te wijzen. Bij twijfel vindt vooraf afstemming plaats met de agendacommissie.

De Nationale ombudsman kan de griffier in haar redenering volgen dat het onderwerp waarover de heer Blauw wenste in te spreken niet behoort tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur. Dat de gemeente Bronckhorst één van de vier partijen in de exploitatie van het bedrijventerrein is doet hier niet aan af. Tevens is de Nationale ombudsman van mening dat de doorverwijzing voldoende inhoudelijk is gemotiveerd en acht de werkwijze van de griffier voortvarend, burger- en oplossingsgericht. De gemeente heeft gehandeld in overeenstemming met het vereiste van het bevorderen van actieve deelname door de burger.

Over de klachtbehandeling

De Nationale ombudsman constateerde tijdens zijn onderzoek dat vanuit de gemeente, nadat de heer Blauw een klacht had ingediend tot twee maal toe is gepoogd om hierover met hem in gesprek te gaan, maar dat de heer Blauw hiervan heeft afgezien

De Nationale ombudsman merkt hier volgende over op.

De voorgestelde, persoonlijke werkwijze van de gemeente Bronckhorst tijdens de klachtbehandeling van de klacht van de heer Blauw vindt de Nationale ombudsman positief. In de praktijk blijkt dat bij zeer veel klachten, na een persoonlijk gesprek een oplossing gevonden kan worden of een toelichting kan worden verstrekt, waardoor een klacht kan worden weggenomen of verminderd. Ook biedt het overheidsorganisaties in die gevallen waar zaken niet of minder goed zijn verlopen, de mogelijkheid om hiervan te leren. De Nationale ombudsman vindt deze persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak waardevol. Het sluit aan bij de doelen van professionele klachtbehandeling die de Nationale ombudsman eerder dit jaar heeft gepubliceerd te weten de burger (op weg) helpen en leren van de klacht voor de toekomst.

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Samenvatting%20visie%20professionele%20klachtbehandeling.pdf>. (link toevoegen)

De heer Blauw heeft er voor gekozen om niet in te gaan op de uitnodiging om in gesprek te gaan. Daarmee heeft hij de gemeente, maar met name ook zichzelf de mogelijkheid ontnomen om in een gesprek te bezien of er toch wellicht een andere oplossing denkbaar zou zijn, dan wel dat hij meer duidelijkheid had verkregen over de motivering om hem door

te verwijzen naar een andere gemeente. Door de klachtencoördinator is hierna een advies opgemaakt, waarin een inhoudelijke toelichting is opgenomen. De klacht is vervolgens formeel en per brief afgehandeld.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klachtbehandeling door de gemeente Bronckhorst voldoende professioneel en zorgvuldig is geweest.

CONCLUSIE

De Nationale ombudsman acht de klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Bronckhorst niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

1. Verordening op de raadscommissie 2014, gemeente Bronckhorst

artikel 22 Spreekrecht

1. Insprekers kunnen in een commissievergadering gezamenlijk gedurende maximaal dertig minuten het woord voeren over geagendeerde en niet-geagendeerde onderwerpen. De agendacommissie beslist tijdens welke commissievergadering het woord gevoerd kan worden over niet-geagendeerde onderwerpen.
2. Inspreken kan niet over:
 - a. een onderwerp dat niet behoort tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur;
 - b. schriftelijke mededelingen van het college aan de raad;
 - c. een besluit van het gemeentebestuur waartegen een bezwaar- of beroepsprocedure loopt of heeft gelopen;
 - d. benoemingen, keuzes, voordrachten of aanbevelingen van personen;
 - e. een klacht tegen het gemeentebestuur als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht;
 - f. de ingekomen stukken.
3. Degene die van het spreekrecht gebruik wil maken, meldt dit uiterlijk 48 uur voor de aanvang van de vergadering aan de commissiegriffier onder vermelding van zijn naam en contactgegevens, en het onderwerp waarover het woord gevoerd wenst te worden.
4. De commissievoorzitter geeft het woord op volgorde van aanmelding. De commissievoorzitter kan van de volgorde afwijken, als dit in het belang is van de orde van de vergadering.
5. Elke spreker krijgt maximaal vijf minuten het woord. De voorzitter verdeelt de totale spreektijd evenredig over de sprekers als er meer dan zes sprekers zijn. De voorzitter kan in bijzondere gevallen afwijken van de maximale lengte van de totale spreektijd.
6. De spreker voert het woord, nadat de commissievoorzitter hem dit heeft verleend. De commissievoorzitter kan de deelnemers aan de vergadering toestaan aan insprekers een korte, verhelderende vraag te stellen. Er vindt geen discussie plaats tussen een inspreker en de deelnemers van de vergadering.
7. De commissievoorzitter is bevoegd de inspreker het woord te ontnemen indien de inspreker spreekt over onderwerpen genoemd in lid 2.
8. De commissievoorzitter kan een voorstel doen voor de behandeling van de inbreng van de burger.

2. Klachtbehandeling gemeente Bronckhorst.

PROCES BEHANDELEN KLACHTEN GEMEENTE BRONCKHORST HOOFDSTUK 9 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT: KLACHTBEHANDELING

Fase 1: de registratie.

Klacht komt binnen.

Interne klachtenbehandelaren beoordelen of het daadwerkelijk om een klacht gaat.

DIV boekt klacht in op coördinatiepunt (bestuurssecretariaat).

Coördinatiepunt zendt ontvangstbevestiging aan klager, zonder mededeling wie de klacht gaat behandelen; cc interne klachtenbehandelaren.

Coördinatiepunt zendt klacht aan manager en medewerker waarover wordt geklaagd.

Fase 2: de behandeling door de medewerker.

Medewerker behandelt de klacht, informeert klager over zijn bevindingen en rapporteert aan manager; cc naar coördinatiepunt en interne klachtenbehandelaren.

Klager tevreden: zaak afgerond.

Fase 3: de behandeling door de manager.

Klager niet tevreden; manager neemt contact op met de klager.

Klager tevreden: zaak afgerond, manager informeert coördinatiepunt.

Klager niet tevreden: zaak via coördinatiepunt naar interne klachtenbehandelaren.

Klacht over een manager volgt ook fase 1, 2 en 3: registratie, zelf de klacht afhandelen, komen klager en beklagde er niet uit dan behandelt de gemeentesecretaris/directeur de klacht. Is dit onvoldoende voor klager dan treedt fase 4 in werking.

Fase 4: de behandeling door de interne klachtenbehandelaren Henk van Woudenberg en Gerrit Limpers.

Interne klachtenbehandelaren onderzoeken de klacht, horen partijen en rapporteren hun bevindingen aan burgemeester en wethouders.

Burgemeester en wethouders informeren klager over hun oordeel. Rapportage van de interne klachtenbehandelaren als bijlage meesturen.

Klager tevreden: zaak afgerond.

Klager niet tevreden: klager kan door naar de Nationale ombudsman.

BEHANDELEN KLACHTEN DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

Nationale ombudsman neemt contact op met contactpersoon van de gemeente voor de Nationale ombudsman (Gerrit Limpers).

Nationale ombudsman onderzoekt de zaak, pleegt hoor en wederhoor en geeft zijn bevindingen en aanbevelingen.

Bevindingen en aanbevelingen gaan naar manager van het cluster waarover is geklaagd; cc coördinatiepunt en interne klachtenbehandelaren.

Manager rapporteert aan bestuursorgaan en geeft aan wat er met het oordeel en de aanbevelingen van het bestuursorgaan gebeurt, cc naar coördinatiepunt en interne klachtenbehandelaren.

Bestuursorgaan informeert de Nationale ombudsman op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg zal worden gegeven.

Geen gevolg geven aan de aanbevelingen: gemotiveerd meedelen aan de Nationale ombudsman.

Registratie van de ingediende klachten is verplicht, evenals het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten.

GEEN KLACHT IS

Een inhoudelijke klacht die verband houdt met de behandeling van een zaak: geen (bejegenings)klacht. Behandeling door de medewerker die de zaak onder zich heeft. Coördinatiepunt en interne klachtenbehandelaren zijn niet in beeld.