

raadsvoorstel

titel/onderwerp	Verordening op de interne behandeling van klachten
portefeuillehouder	
opgesteld door	Taakgroep Harmonisatie en Bestuur
kenmerk/datum	21 december 2006
vergaderdatum raad	2 januari 2006
jaar/nummer	2007/0012

Voorstel

onderwerp Verordening interne behandeling klachten

De Stuurgroep Nieuwkoop stelt de Raad voor het volgende te besluiten:
gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Gemeentewet;

besluiten vast te stellen de volgende verordening

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1.1 begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- b. klager: de natuurlijke - of rechtspersoon die een klacht indient;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 1. een ambtenaar of een daarmee op grond van zijn/haar werkzaamheden gelijk te stellen persoon, inclusief arbeidscontractanten, in de uitoefening van zijn/haar functie;
 2. het college van burgemeester en wethouders, de raad en de burgemeester, voor zover niet handelende als hoofd van de politie;
- d. bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en de gemeenteraad;
- e. algemeen directeur, directeur bedrijfsvoering, afdelingshoofd: de ambtenaar aan wie de dagelijkse leiding van een afdeling dan wel organisatieonderdeel is opgedragen;
- f. klachtencoördinator: de functionaris die is belast met de registratie van zowel mondelinge als schriftelijke klachten en de afdoening daarvan coördineert.

artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om, zowel mondeling als schriftelijk, een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Een gedraging van een persoon, genoemd in artikel 1.1, sub c, wordt toegerekend aan het daarvoor verantwoordelijke bestuursorgaan.

Het college van burgemeester en wethouders draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Artikel 2.1 Registratie

1. Elke ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en voorgelegd aan diegene die op grond van artikel 2.5 de klacht onderzoekt.
2. Een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator in het bijzijn van de klager op schrift gesteld en gedateerd. De op schrift gestelde klacht wordt ter ondertekening voorgelegd aan de klager ter bevestiging van de juiste notering van zijn/haar klacht. Door de klager voorgestelde wijzigingen van de door de klachtencoördinator op schrift gestelde klacht worden zonder meer aangebracht.
3. Klachten kunnen ook telefonisch bij de klachtencoördinator worden ingediend. De op schriftstelling van de klacht wordt uitgevoerd conform het bepaalde in lid 2. Klager krijgt de op schrift gestelde klacht in tweevoud toegezonden met het verzoek deze, na eventuele aanpassing, te ondertekenen en te retourneren aan de klachtencoördinator. De klacht wordt geacht te zijn ontvangen op de dag waarop de door klager ondertekende klacht bij de klachtencoördinator wordt ontvangen.

Artikel 2.2. Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, door de klachtencoördinator aan de klager schriftelijk bevestigd.
2. In de ontvangstbevestiging wordt meegedeeld wie de klacht verder zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene op wiens gedraging de klacht verder betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

De klachtencoördinator draagt zorg voor de voortgangbewaking van de klachtenafhandeling en het onderhouden van de contacten met de klager.

Artikel 2.3 Klachtenbehandelaar

Een klacht wordt behandeld door:

1. De algemeen directeur namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van het afdelingshoofd betreft als genoemd in artikel 1.1 sub e.
2. Het afdelingshoofd namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van een ambtenaar betreft als bedoeld in artikel 1.1 sub c lid 1.

3. De burgemeester namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van de algemeen directeur en van de directeur bedrijfsvoering betreft.
4. De plaatsvervangend voorzitter van de raad indien het een gedraging van een medewerker van de griffie betreft.
5. Het presidium van de raad indien het een gedraging van een raadslid betreft.
6. De burgemeester indien het een gedraging betreft van het college van burgemeester en wethouders of een lid daarvan, niet zijnde de burgemeester, of de algemeen directeur.
7. De 1^e loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft.
8. De commandant van de brandweer indien het een gedraging van een medewerker van de brandweer betreft.

De burgemeester indien het een gedraging van de commandant van de brandweer betreft.

Artikel 2.4 Buiten behandeling laten van een klacht

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van artikel 2.1 e.v. van deze verordening 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 of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is geweest;
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakte van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 2.5 Onderzoek en horen

1. Degene die op grond van artikel 2.3 daartoe is aangewezen (de klachtenbehandelaar) behandelt de klacht en hoort de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft afzonderlijk.

2. Indien dit voor de behandeling van de klacht wenselijk wordt geacht (bijvoorbeeld voor het bereiken van een minnelijke oplossing), kunnen beide partijen gezamenlijk worden gehoord, tenzij de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft daartegen bezwaar heeft.
3. Van het horen kan worden afgezien indien zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben verklaard daaraan geen behoefte te hebben.
4. Bij het horen is de klachten coördinator aanwezig.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 2.6 Afdoening

1. De klachtenbehandelaar als bedoeld in artikel 2.3 neemt binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht een beslissing en stelt de klager en de ambtenaar, de bestuurder of het bestuursorgaan, op wie de klacht betrekking heeft hiervan onmiddellijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. Een afschrift van het verslag als bedoeld in artikel 2.5 lid 5 wordt daarbij meegezonden.
2. Indien de klacht niet binnen zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening eenmalig worden verdaagd voor ten hoogste vier weken. Van de verdaging wordt door de klachtenbehandelaar schriftelijk onder vermelding van de reden van de verdaging mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

In de beslissing op de klacht wordt vermeld dat, indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling, deze zijn klacht kan voorleggen aan de Ombudscommissie Alphen aan den Rijn.

Hoofdstuk 3 Rapportage

Artikel 3 Jaaroverzicht

1. De klachtencoördinator brengt over elk kalenderjaar, binnen drie maanden na afloop van dat jaar, verslag uit aan burgemeester en wethouders over het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de afhandeling zijn getroffen.
2. Burgemeester en wethouders stellen het jaarverslag vast en leggen dit, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen voor aan de gemeenteraad.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 4.1 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 4.2

Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na de datum van haar bekendmaking.

Artikel 4.3

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening op de interne behandeling van klachten gemeente Nieuwkoop 2007.

Toelichting (rollen raad: kaderstellen, controleren en inwoners betrekken)

N.v.t.

Achterliggende stukken die ter inzage liggen

- Verordening interne behandeling klachten (versie 02-01-2007)