Interne instructie klachtbehandeling

1. Algemene bepaling
   In deze instructie wordt verstaan onder:
   gedraging: de wijze waarop een Amstelveens bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich jegens een persoon heeft gedragen in een bepaalde aangelegenheid;
   burgerraadsman: de persoon die als zodanig door het college is aangewezen;
   klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging.

2. Mandateren van bevoegdheden op grond van Afdeling 9.1.1 en Afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht. (Awb)
   Het college mandateert de bevoegdheden ingevolge afdeling 9.1.1 en 9.2.2 van de Awb aan de burgerraadsman. Het mandaat heeft geen betrekking op klachten over gedragingen van de gemeentesecretaris, de burgemeester, het college of een lid daarvan. Deze klachten worden behandeld door de burgemeester of de loco-burgemeester en afgehandeld door het college.

   Voorts heeft deze instructie geen betrekking op de wijze van behandeling van klachten over gedragingen van de griffier, de raad en de burgemeester in zijn hoedanigheid van voorzitter van de raad. Wel is daarop afdeling 9.1.1 en afdeling 9.1.2 van de Awb van toepassing, waarop deze instructie is gebaseerd. Dit betekent dat het desbetreffende bestuursorgaan (de raad) de klacht afhandelt met inachtneming van de Awb-procedure.

   Klachten over gedragingen van individuele raadsleden kunnen niet in behandeling worden genomen.

   Onderdeel van de Awb-procedure is deze **hoofdregel: zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost (op welke wijze dan ook) hoeft er geen verdere procedure te worden gevolgd.**

3. In behandeling nemen van een **mondelinge of telefonische** klacht.
   - Indien een persoon mondeling of telefonisch een klacht wil indienen over een gedraging van een ambtenaar wordt hem de naam en het telefoonnummer van de burgerraadsman verstrekt.
   - Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de gemeentesecretaris, het college of een lid van het college, de griffier of van de raad wordt de persoon verwezen naar het spreekuur van de burgemeester in zijn hoedanigheid van voorzitter van respectievelijk het college en de raad.
   - Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de waarnemend griffier of een griffiemedewerker wordt de persoon de naam en het telefoonnummer van de griffier verstrekt.
   - Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de burgemeester wordt de persoon verwezen naar het spreekuur van de loco-burgemeester.
   - Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de burgemeester in zijn hoedanigheid van voorzitter van de raad wordt de persoon verwezen naar de girffier, die de klacht doorgeleidt aan de waarnemend voorzitter.
   - Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een lid van de raad wordt de persoon meegedeeld dat de gemeente niet bevoegd is de klacht te behandelen.

- Degene die de klacht behandelt draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling daarvan; indien de indiener daarom verzoekt worden de bevindingen van het onderzoek en de daaraan verbonden conclusies op schrift gesteld en aan de indiener toegezonden.

4. In behandeling nemen van een **schriftelijke** klacht
   - Een klacht over een gedraging van een ambtenaar wordt ter behandeling aan de burgerraadsman gezonden.
   - Een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris, de griffier, het college of een lid daarvan of van de raad wordt ter behandeling aan de burgemeester gezonden en een klacht over een gedraging van de burgemeester aan de locoburgemeester. Een klacht over een gedraging van een lid van de raad wordt aan de indiener teruggezonden onder vermelding dat de gemeente niet bevoegd is de klacht te behandelen.
   - Een klacht over een gedraging van de waarnemend griffier of een griffiemedewerker wordt ter behandeling aan de griffier gezonden.
   - Een klacht over een gedraging van de burgemeester in zijn hoedanigheid van voorzitter van de raad wordt door tussenkomst van de griffier ter behandeling gezonden aan de waarnemend voorzitter van de raad.
   - Degene die de klacht behandelt bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk en stelt de indiener indien nodig in de gelegenheid zijn klacht aan te vullen.
   - Verdere behandeling van de klacht kan achterwege blijven indien een van de in artikel 9.8 lid 1 of lid 2 Awb genoemde situaties zich voordoet. Dit wordt binnen vier weken na ontvangst van de (eventueel aangevulde) klacht schriftelijk aan de indiener meegedeeld. Daarbij wordt vermeld dat de indiener omtrent de afdoening van zijn klacht binnen een jaar een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman.
   - Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een kopie van de klacht en van de daarbij meegezonden stukken.
   - Degene die de klacht behandelt stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
   - Binnen zes weken na ontvangst van de (eventueel aangevulde) klacht handelt de burgerraadsman, respectievelijk het college, de klacht af. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
   - Afdoening vindt plaats door middel van toezending aan de klager van de bevindingen van het onderzoek, het oordeel daarover en de daaraan verbonden conclusies. Daarbij wordt vermeld dat de indiener omtrent de afdoening van zijn klacht binnen een jaar een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman.

5. Registratie en publicatie
   De burgerraadsman registreert de binnengekomen schriftelijke klachten en biedt jaarlijks aan het college een verslag ter vaststelling aan.

Vastgesteld door het college bij besluit van
Goedgekeurd door de raad bij besluit van 5 november 2008