Verordening op de klachtenbehandeling gemeente Culemborg 2022

De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Culemborg:

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 21 december 2021

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet;

besluit:

onder intrekking van de Verordening behandeling klachten Culemborg 2010 vast te stellen de navolgende **Verordening op de klachtenbehandeling gemeente Culemborg 2022**

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. de wet: Algemene wet bestuursrecht;
b. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een lid van) een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
c. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester.
d. medewerker: de persoon die onder verantwoordelijkheid van één van de bestuursorganen van de gemeente werkzaam is;
e. klager: de persoon bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
f. beklaagde: de persoon naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient dan wel, indien er geen aanwijsbare persoon is voor de gedraging, de leidinggevende van de betreffende organisatorische eenheid, die voor de gedraging verantwoordelijk is;
g. gedraging: de gedraging bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
h. klachtencoördinator: de persoon bedoeld in artikel 3 van deze verordening;
i. klachtencommissie: de commissie bedoeld in artikel 12 van deze verordening;
j. klachtbehandelaar: degene die is belast met de informele klachtenbehandeling.

Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de regeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze regeling heeft tot doel:
   a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb te kunnen waarborgen;
   b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;

c. de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
d. het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van burgers;
e. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;
f. het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

3. Deze verordening is ook van toepassing op gedragingen van medewerkers van de Bedrijfsvoeringsorganisatie West-Betuwe indien het een gedraging betreft, waarvoor het college mandaat en/of volmacht heeft verleend.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders wijzen één of meer klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator is belast met:
    a. het ontvangen en selecteren van alle klachten ingediend in het kader van de wet;
    b. het registeren van de klachten en het bewaken van de voortgang van de klachtenprocedure;
    c. het geven van voorlichting over de klachtenprocedure aan burgers, de klachtenbehandelaar, beklaagde en het gemeentebestuur;
    d. het centraal bewaren van het volledige dossier van iedere in behandeling genomen klacht.
3. De klachtencoördinator is ten aanzien van klachten, ingediend bij de Nationale ombudsman, belast met de volgende taken:
    a. het optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en het verzorgen van de correspondentie met de Nationale ombudsman;
    b. het versturen van een afschrift van het verzoekschrift van de Nationale ombudsman aan de klachtbehandelaar met het verzoek om een inhoudelijke reactie;
    c. de coördinatie van een inhoudelijke reactie op het verzoekschrift van de Nationale ombudsman;
    d. het informeren van bestuursorganen en teams naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.

Artikel 4 De inhoud van een klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht moet door de klager worden ondertekend dan wel worden ingediend via DigiD en bevat ten minste:
    a. naam, adres en woonplaats van de klager;
    b. de dagtekening;
    c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is.

Artikel 5 Indiening klacht

1. Alle klachten worden ingediend bij de klachtencoördinator, die onderzoekt of de klacht in behandeling kan worden genomen.
2. Indien een klacht bij een klachtbehandelaar binnenkomt, wordt de klacht zo spoedig mogelijk naar de klachtencoördinator gezonden.
3. De klachtencoördinator zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht inclusief eventuele bijlagen naar de beklaagde en de klachtbehandelaar.

Artikel 6 Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker of zijn leidinggevende, probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient erop dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen bij de klachtencoördinator.
3. Mondelinge klachten die bij een medewerker of zijn leidinggevende worden ingediend, worden gemeld bij de klachtencoördinator. Deze worden geregistreerd door de klachtencoördinator.
4. Indien een mondelinge klacht wordt ingediend bij de klachtencoördinator stelt de klachtencoördinator de klachtbehandelaar op de hoogte van de mondelinge klacht met het verzoek om de klacht conform de eerste twee leden van dit artikel te behandelen. Het derde lid is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 7 Buiten behandeling laten van klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
    a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, in welk geval binnen zes weken daarna de klacht moet zijn ingediend;
    b. die reeds eerder met toepassing van de wet dan wel deze verordening is behandeld;
    c. waartegen door de klager bezwaar ingevolge de wet gemaakt had kunnen worden;
    d. waartegen door de klager beroep ingevolge de wet kan of kon worden ingesteld;
    e. die door het instellen van een andere procedure is beoordeeld.
2. Het bestuursorgaan behandelt de klacht niet indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Indien de klager tevens bezwaar heeft gemaakt wordt de klacht – indien nodig – slechts in behandeling genomen, nadat besluitvorming op het bezwaar heeft plaatsgevonden. Klachten over de inhoud van het besluit worden niet (nogmaals) meegenomen in de klachtenprocedure.
4. Indien de klager tevens beroep heeft ingesteld bij de rechtbank, wordt de klachtenbehandeling in beginsel niet langer aangehouden, tenzij klager en het bestuursorgaan beide instemmen met het verder aanhouden van de behandeling van de klacht, totdat de rechter uitspraak heeft gedaan.
5. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator, namens het bevoegde bestuursorgaan, in kennis gesteld.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator zendt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, namens het verantwoordelijke bestuursorgaan, een ontvangstbevestiging met daarin de vermelding van de te volgen procedure en de bijbehorende termijnen. De klachtbehandelaar ontvangt een afschrift van de ontvangstbevestiging.
2. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 4, is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing.
3. Indien de klager het verzuim niet binnen de krachtens het vorige lid gestelde termijn herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het verstrijken van de hersteltermijn, op de hoogte gebracht.

Hoofdstuk 2 De informele behandeling van klachten

Artikel 9 De klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker is de teamleider klachtbehandelaar.
3. Bij een klacht over een gedraging van een teamleider is een lid van het directieteam klachtbehandelaar.
4. Bij een klacht over een gedraging van een lid van het directieteam is de gemeentesecretaris klachtbehandelaar.
5. Bij een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris is de burgemeester klachtbehandelaar.
6. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
7. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de burgemeester klachtbehandelaar, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
8. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) de raad is de voorzitter van de raad, klachtbehandelaar, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de waarnemend voorzitter van de raad de klachtbehandelaar is.
9. Bij een klacht over een gedraging van een griffiemedewerker is de griffier klachtbehandelaar.
10. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de voorzitter van de raad klachtbehandelaar.

Artikel 10 De behandeling van de klacht

1. De behandelaar van de klacht neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager en de beklaagde of een ander, om de mogelijkheden tot klachtafhandeling te verkennen.
2. De behandelaar van de klacht draagt in overleg met de klager zorg voor een informele afhandeling van de klacht door de klager te horen, een gesprek te organiseren of anderszins.
3. De behandelaar van de klacht legt de bevindingen, het oordeel over de klacht en, indien van toepassing, de gemaakte afspraken schriftelijk vast en stuurt deze naar de klager. Indien de klager zich daarin kan vinden, is de klacht daarmee afgehandeld. De klachtbehandelaar stelt de klachtencoördinator hiervan op de hoogte en draagt de schriftelijk gevoerde correspondentie over aan de klachtencoördinator.
4. Indien de klacht niet op informele wijze naar tevredenheid van de klager is of kan worden afgehandeld wordt, op verzoek van de klager, de zaak overgedragen naar de klachtencommissie. De klachtenbehandelaar stelt de klachtencoördinator hiervan op de hoogte en draagt de schriftelijk gevoerde correspondentie over aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator informeert de secretaris van de klachtencommissie over zijn bevindingen en draagt het dossier over.

Hoofdstuk 3 De behandeling van klachten door de klachtencommissie

Artikel 11 Instelling commissie

Er is een commissie ter voorbereiding van de beslissing op ingediende klachten over gedragingen die plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van de bestuursorganen van de gemeente Culemborg en Tiel en de Bedrijfsvoeringsorganisatie West-Betuwe.

Artikel 12 Samenstelling van de commissie

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste vijf leden.
2. De voorzitter en de leden worden door het college en het bestuur benoemd, geschorst en ontslagen.
3. De commissie wijst ten minste één van haar leden aan als plaatsvervangend voorzitter.
4. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de bestuursorganen van de gemeenten Culemborg, Tiel en de Bedrijfsvoeringsorganisatie West-Betuwe.
5. Het college en het bestuur wijzen een secretaris van de commissie aan.

Artikel 13 Zittingsduur en ontslag voorzitter en leden commissie

1. De voorzitter en de leden van de commissie worden voor de duur van vier jaar benoemd; zij kunnen één keer worden herbenoemd.
2. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen op elk moment ontslag nemen.
3. De aftredende voorzitter en de aftredende leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling

1. De voorzitter en de leden van de commissie nemen geen deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.
2. Van een situatie als bedoeld in het eerste lid is in ieder geval sprake indien de voorzitter of de leden van de commissie bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken zijn geweest, een persoonlijk belang bij de zaak hebben of in een bijzondere relatie tot de indiener van de klacht staan.
3. Artikel 15, eerste lid van de Gemeentewet respectievelijk artikel 20, eerste lid van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen is van overeenkomstige toepassing op de voorzitter en de leden van de commissie.

Artikel 15 Vooronderzoek

1. De voorzitter van de commissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen.

Artikel 16 Uitnodiging hoorzitting

1. De voorzitter deelt de klager, de klachtbehandelaar en de beklaagde ten minste twee weken voor de zitting schriftelijk mee, dat zij in de gelegenheid worden gesteld zich te doen horen tijdens de zitting.
2. De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijn als genoemd in het eerste lid.

Artikel 17 Horen van jeugdigen

1. Het horen van jeugdigen als bedoeld in artikel 1.1 Jeugdwet die belanghebbende zijn bij een klachtenprocedure die voortvloeit uit de Jeugdwet gebeurt door een deskundige. Dit kan een persoon zijn die geen lid is van de commissie.
2. De deskundige is aantoonbaar gekwalificeerd voor het horen van jeugdigen.
3. Bij het horen van de jeugdige is geen ander persoon aanwezig dan degene die hoort en de jeugdige die wordt gehoord; de jeugdige kan zich laten bijstaan.
4. Het horen gebeurt nadat de jeugdige op correcte wijze is geïnformeerd over de procedure en zoveel mogelijk op zijn of haar gemak is gesteld.
5. De deskundige brengt een schriftelijk verslag uit aan de commissie.
6. Het verslag van het horen is primair bestemd voor de voorzitter en de leden van de commissie.
7. De jeugdige bepaalt of het verslag dat van het horen wordt gemaakt naar de ouders/verzorgers of andere instanties gaat of niet. De jeugdige krijgt voldoende tijd om het verslag te bestuderen.
8. De artikelen 18 en 20, eerste lid van deze verordening zijn op het horen van jeugdigen niet van toepassing.
9. De voorzitter kan buiten de in het eerste lid genoemde geval, dit artikel van overeenkomstige toepassing verklaren op het horen van jeugdige belanghebbenden.

Artikel 18 Quorum

Voor het houden van een zitting van de commissie is vereist, dat in ieder geval één lid en de voorzitter aanwezig zijn.

Artikel 19 Openbaarheid hoorzitting

De zitting vindt achter gesloten deuren plaats.

Artikel 20 Verslaglegging hoorzitting

1. Het verslag van de hoorzitting bestaat in de regel uit een digitale geluidsopname, die op verzoek aan de belanghebbende(n) ter beschikking kan worden gesteld.
2. De secretaris maakt op basis van de geluidsopname een schriftelijk verslag wanneer de Nationale Ombudsman daar om verzoekt in geval van een procedure bij de Nationale ombudsman.
3. Het schriftelijke verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat ter zitting is voorgevallen.

Artikel 21 Raadkamer en advies

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
3. Indien bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter.
4. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt indien die minderheid dat verlangt.
5. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op de klacht.
6. Het advies van de commissie wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend.

Artikel 22 Uitbrengen advies en verdaging

1. Het advies wordt uitgebracht aan het bestuursorgaan dat op de klacht dient te beslissen.
2. Bij het advies wordt de eventueel ontvangen nadere informatie meegezonden.

Artikel 23 Terugmelding genomen beslissing

Het bestuursorgaan zendt een afschrift van het besluit op de klacht, inclusief de daaraan ten grondslag liggende motivering, ter kennisneming aan de commissie.

Artikel 24 Jaarverslag

1. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van hun werkzaamheden.
2. In dit verslag wordt in ieder geval aangegeven welke zaken zijn ontvangen, hoeveel adviezen zijn verstrekt, wat de inhoud van deze adviezen is geweest en hoeveel zaken nog wachten op afhandeling.

Artikel 25 Overgangsrecht zittingsduur voorzitter en leden

In afwijking van artikel 13 kan de zittingsduur van de te benoemen voorzitter en leden van de klachtencommissie niet afwijken van de zittingstermijn die deze personen hebben in de huidige bezwarencommissie.

Artikel 26 Intrekking, inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2022.
2. De Verordening behandeling klachten Culemborg 2010 wordt per 1 januari 2022 ingetrokken.
3. Deze verordening kan worden aangehaald als: "Verordening op de klachtenbehandeling gemeente Culemborg 2022".

Aldus vastgesteld in de vergadering van de raad van 17 februari 2022

de griffier de voorzitter,

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van 21 december 2021

secretaris burgemeester

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 21 december 2021

burgemeester