Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Klachtenregeling gemeente Duiven

Geldend van 01-12-2012 t/m heden

Intitulé

Klachtenregeling gemeente Duiven

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSOMSCHRIJVING EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijving

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 rechtspersoon heeft gedragen;

b. *bestuursorgaan*: 1. de gemeenteraad;

2. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders;

3. de burgemeester.

c. *gedraging*: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:

1. een bestuursorgaan;

2. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie, alsmede een gewezen ambtenaar.

d. *klager*: de natuurlijke of rechtspersoon;

e. *afdelings hoofd*: het hoofd van een afdeling van de ambtelijke organisatie;

f. *klacht en coördinator*: een door burgemeester en wethouders aangestelde functionaris die tot taak heeft te bevorderen dat klachten tijdig, correct en op een uniforme wijze worden afgehandeld.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. De behandeling van klachten vindt plaats overeenkomstig de bepalingen van de afdelingen 9.1 en 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb);

2. In aanvulling hierop zijn de volgende bepalingen van toepassing.

HOOFDSTUK 2: INDIENING VAN KLACHTEN

Artikel 3 Indiening van klachten

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Alle klachten worden geregistreerd, evenals de wijze waarop zij zijn afgedaan.

Artikel 4 Mondelinge indiening klachten

Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld door degene die de klacht in ontvangst neemt.

Artikel 5 Schriftelijke indiening klachten

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het college van burgemeester en wethouders.
2. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
   a. de naam en het adres van de klager; b. de dagtekening;
   c. zo duidelijk mogelijk, een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waarop de klacht betrekking heeft en mededeling van wie zich aldus heeft gedragen; d. het feitelijk belang van klager met betrekking tot de gedraging en de reden waarom de klager meent hiertegen bezwaar te moeten maken.

Artikel 6 Registratie

Elke ingediende klacht over een gedraging wordt geregistreerd en in een gesloten envelop via de klachtencoördinator voorgelegd aan diegene die de klacht op grond van artikel 8 behandelt.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een ingediende klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld door wie de klacht wordt behandeld en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft krijgt de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden in een gesloten envelop.

HOOFDSTUK 3: BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 8 Klachtenbehandelaar

Een klacht wordt behandeld door:

1. een afdelingshoofd, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een ambtenaar van diens afdeling betreft;
2. de gemeentesecretaris, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het gedragingen van meerdere medewerkers van een afdeling dan wel van een gehele afdeling betreft;
3. de gemeentesecretaris, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
4. de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
5. de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een wethouder betreft;

6. de burgemeester, namens het college van burgemeesters en wethouders, indien het een gedraging van het college van burgemeester en wethouders betreft;

7. de locoburgemeester, indien het een gedraging van de burgemeester betreft;

8. de voorzitter van de gemeenteraad, indien het een gedraging van de gemeenteraad of een commissie betreft;

9. de werkgeverscommissie van de gemeenteraad, indien het een gedraging van de raadsgriffier betreft;

Artikel 9 Ontvankelijkheid

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

a. deze, gelet op artikel 3, tweede lid, te laat is ingediend;

b. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5, tweede lid en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen vier weken, nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt;

c. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze verordening is behandeld;

d. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;

e. ten aanzien van de gedraging voor klager een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat of heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;

f. ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;

g. zolang ten aanzien van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie;

h. de aangelegenheid behoort tot de algemeen verbindende voorschriften.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 10 Mondelinge afdoening

1. De klachtenbehandelaar probeert de klacht in eerste instantie mondeling af te doen.

2. Deze mondelinge afdoening wordt overeenkomstig artikel 3 lid 3 geregistreerd. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager mondeling afgedaan, dan wordt klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.

Artikel 11 Onderzoek en horen

1. De klachtenbehandelaar behandelt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en om op elkaars standpunt te reageren.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12 Schriftelijke afdoening

1. De klachtenbehandelaar doet de klacht schriftelijk binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht gemandateerd af en deelt dit mee aan de klachtencoördinator.

2. In overleg met de klachtencoördinator stelt de klachtenbehandelaar de klager, degene tegen wie de klacht gericht is en de mandataris binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die er aan zijn verbonden.

3. De klachtenbehandelaar deelt hierbij schriftelijk mee dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Ombudscommissie.

4. De klachtenbehandelaar verstrekt desgevraagd aan overigen een afschrift of uittreksel van de beslissing op de klacht, onder zoveel als mogelijke waarborging van de anonimiteit van de in de beslissing genoemde personen.

5. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk, onder vermelding van de reden, mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

HOOFDSTUK 4 RAPPORTAGE

Artikel 13 Jaaroverzicht

1. Burgemeester en wethouders brengen over het afgelopen kalenderjaar verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

2. Het jaarverslag wordt, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, ter kennis gebracht van de gemeenteraad.

HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 14 Onvoorzien

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

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de eerste dag van de maand, volgende op die waarin de bekendmaking heeft plaatsgevonden en vervangt de huidige verordening op de behandeling van klachten uit 1998, die wordt ingetrokken.

Artikel 16 Citeerartikel

Deze verordening kan worden aangehaald als “**Klachtenregeling gemeente Duiven**”.

TOELICHTING KLACHTENREGELING GEMEENTE DUIVEN

Algemeen

Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Niemand is volmaakt ook de medewerkers en bestuurders van de gemeente Duiven niet. Omdat de gemeente het bestuursorgaan is dat het dichtst bij de burger staat zullen fouten die door de gemeente worden gemaakt direct effect hebben op de burger. Dit vereist grote zorgvuldigheid bij het handelen van de gemeente.

Artikelsgewijs

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

De omschrijving van het begrip klacht is in overeenstemming met de Wet Nationale ombudsman en is ruim, omdat een uiting van ongenoegen in de praktijk nogal gevarieerd kan zijn.

Bij bestuursorgaan zijn de organen vermeld zoals de gemeentewet die kent. Hierbij is tevens een lid van het college van burgemeester en wethouders vermeld, omdat een wethouder in de dagelijkse praktijk zelfstandige bevoegdheid kan hebben. Desondanks wordt een klacht tegen een lid van het college van burgemeester en wethouders beschouwd te zijn gericht tegen het college.

Een gemeenteraadslid werkt niet onder de verantwoordelijkheid van de raad, zodat alleen geklaagd kan worden over handelingen van de gemeenteraad als zodanig, maar niet over handelingen van individuele raadsleden. In dat geval staat de privaatrechtelijke weg open.

Bij gedraging is het de bedoeling aan te geven dat de gedraging van alle personen of onderdelen van de gemeente in directe zin onderwerp kunnen zijn van een klachtenprocedure.

“Klachten” die betrekking hebben op gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken binnen de leefomgeving van burgers (bijvoorbeeld: een scheef liggende trottoirtegel, een foutief geadresseerde vergunning, e.d.) worden beschouwd als meldingen en vallen niet onder de klachtenregeling. Dit soort zaken wordt omwille van een praktische en snelle oplossing van het gemelde gebrek rechtstreeks door de betrokken afdeling afgedaan. wanneer op een melding niet of traag wordt gereageerd is er aanleiding voor het indienen van een klacht.

Het begrip afdelingshoofd is een bestaand begrip. De klachtencoördinator is een nieuw begrip. Omdat is gekozen voor een decentrale afhandeling van de klachten is er coördinatie nodig voor een uniforme en tijdige afhandeling en registratie. Naast het bewaken van de voortgang van de afhandeling en de registratie, rapporteert de klachtencoördinator over de geregistreerde klachten.

Artikel 3 Indiening van klachten

De inzet van klachtenbehandeling is om alle klachten, mondelinge en schriftelijke, op een goede wijze af te handelen.

In het tweede lid wordt een afhandelingstermijn van maximaal één jaar genoemd. Deze termijn is overeenkomstig artikel 9:8 lid 1 onder b van de Awb.

Artikel 4 Mondelinge indiening klachten

De klacht wordt genoteerd op een daartoe ontworpen klachtenformulier dat breed in de organisatie voorhanden is.

Artikel 5 Schriftelijke indiening klachten

In de praktijk zullen schriftelijke klachten op verschillende plaatsen en manieren (per post of digitaal) binnenkomen. Ook de adressering zal verschillend zijn. Hierbij valt te denken aan klachten die gericht worden aan de burgemeester of aan de gemeentesecretaris. Ze kunnen ook binnenkomen op verschillende afdelingen.

Met artikel 5 wordt daarom aangegeven dat het college van burgemeester en wethouders de centrale ontvanger is, als verantwoordelijk orgaan voor de ambtenaren en als uitvoerder en voorbereider van besluiten door de raad.

In de leden 2 en 3 van dit artikel is aangegeven welke gegevens minimaal in een klacht moeten zijn opgenomen. Ook dient de indiener van de klacht de reden aan te geven waarom hij meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging. Uit dit gegeven kan worden opgemaakt of het belang van de klager voldoende is om tot behandeling over te gaan (zie art. 9).

Anonieme klachten hoeven in beginsel niet in behandeling te worden genomen. Volgens een uitspraak van de Nationale ombudsman lijdt dit beginsel uitzondering indien de klager zwaarwegende belangen heeft anoniem te blijven en de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar is, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht

(Nat. ombuds. nr. 93/ 067, AB 1993, nr. 207).

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging met een korte toelichting op de verdere gang van zaken. De praktijk leert dat het moeilijk kan zijn een klacht te onderscheiden van een bezwaar. Deskundigheid in het onderscheiden van klaag- of bezwaarschriften of anderszins zal noodzakelijk zijn (zie art. 9).

Artikel 8 Klachtenbehandelaar

De afdelingshoofden zijn namens het college van burgemeester en wethouders verantwoordelijk voor een goede klachtenafhandeling van de klachten overeenkomstig de regeling. Als de klacht betrekking heeft op een afdelingshoofd, de gemeentesecretaris, (een lid van) het college van burgemeester en wethouders, de (loco)burgemeester, de gemeenteraad of de griffier, is voor de behandeling een andere regeling vastgelegd. Indien nodig kan het college op grond van artikel 14 andere of aanvullende voorzieningen treffen.

Artikel 9 Ontvankelijk

Indien een klacht niet de gegevens vermeldt die nodig zijn voor een goede behandeling, kan de klacht buiten behandeling worden gelaten. Klager wordt eerst in de gelegenheid gesteld eventuele tekortkomingen te herstellen.

Denkbaar is dat wordt geklaagd over de inhoud van een beschikking en een of meer daarmee samenhangende feitelijke gedragingen, terwijl de beschikking in een administratieve procedure is of kan worden aangevochten. De klachtenbehandelaar zal de klacht als regel dan niet ter behandeling voorleggen en in overleg met de klachtencoördinator de klager daarover schriftelijk informeren.

In het geval het duidelijk is dat de klacht slechts een feitelijke gedraging betreft en de uitkomst van de klachtbehandeling geen effect zal hebben op de uitkomst van de administratiefrechtelijke procedure, wordt de klacht wel in behandeling genomen.

Artikel 10 Mondelinge afdoening

Bij de behandeling van een klacht is het voor de klager en voor de organisatie van belang de klacht zo snel mogelijk af te doen. In eerste instantie wordt getracht de klacht mondeling af te doen. Er moeten goede afspraken worden gemaakt over de wijze van afdoening. Als een klacht niet naar tevredenheid van klager mondeling blijkt te kunnen worden afgehandeld, wordt klager gewezen op het traject van schriftelijke klachtenbehandeling.

Artikel 11 Onderzoek en horen

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtenprocedure en is als zodanig ook opgenomen in het Voorontwerp van wet (Klachtrecht).

Afhankelijk van de aard van de klacht zal het onderzoek meer of minder formeel kunnen verlopen. Waar dat aan de orde is en de klager daarin mee wil gaan, kan het onderzoek daarbij het karakter van een bemiddeling krijgen. Tijdens de behandeling van de klacht kan blijken dat de klager niet langer behoefte heeft op een verdere (formele) afhandeling van de klacht. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht, conform artikel 9.5 van de Awb.

Artikel 12 Schriftelijke afdoening

Juist omdat een klacht betrekking heeft op een volgens de klager niet-behoorlijke gedraging, is het van belang de behandeling van de klacht zorgvuldig en binnen een redelijke termijn af te doen. Het sturen van een ontvangstbevestiging, het (snel) uitnodigen voor een gesprek en het uitgangspunt de klacht binnen zes weken af te doen, zijn procedureonderdelen van de regeling in verband met de serieuze benadering van de klager en sluit bovendien aan bij de bepalingen in het Voorontwerp van wet (Klachtrecht).

In eerste instantie wordt geprobeerd de klacht mondeling af te doen. Als een ingediende klacht echter niet naar tevredenheid van klager mondeling blijkt te kunnen worden afgehandeld, wordt alsnog het traject van schriftelijke klachtenbehandeling ingezet. De behandelaar van de klacht heeft vier weken de tijd om de klacht schriftelijk af te handelen. Hij doet daarvan mededeling aan de klachtencoördinator en zorgt vervolgens voor de berichtgeving naar buiten. Omdat dit in overleg met de klachtencoördinator gebeurt ontstaat uniformiteit in de berichtgeving en in de informatie naar de klager over de mogelijkheid om de klacht extern te behandelen.

Ook zal de klachtencoördinator met de klachtenbehandelaar de afdoeningstermijnen bewaken en wordt bij overschrijding daarvan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, daarover geïnformeerd door de klachtenbehandelaar (zie lid 5).

Ziet u een fout in deze regeling?

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: organisaties.overheid.nl.

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar regelgeving@overheid.nl