

Klachtenverordening gemeente Brunssum

Geldend van 21-04-2005 t/m heden

Intitulé

Klachtenverordening gemeente Brunssum

Raadsbesluit (Versie II)

Gemeentebblad : 2005 nr. 1

Afdeling ABZ

Nr. 2004/14286

De Raad, het College en de Burgemeester der Gemeente Brunssum;

ieder voor zoveel het hun bevoegdheden betreft;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 18 januari 2005, afdeling ABZ, nr. 2004/14286;

instemming verkregen van de Ondernemingsraad;

gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Gemeentewet;

Besluit:

I. Vast te stellen de volgende verordening:

Klachtenverordening gemeente Brunssum

II. op de klachtencommissie, zoals bedoeld in de "Klachtenverordening gemeente Brunssum" de voor de commissie voor de bezwaarschriften geldende vergoedingsregeling en begrotingspost van overeenkomstige toepassing te verklaren.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. klacht:	een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
b. bestuursorgaan:	de raad, het college, de burgemeester dan wel een door een van voornoemde organen op grond van de bepalingen in de Gemeentewet ingestelde commissie; Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als gedraging van dat bestuursorgaan.

c. klager:	een persoon, rechtspersoon of instelling, die zich met een klacht tot de gemeente wendt, ongeacht de woon-, stand- of verblijfplaats van de (rechts) persoon of instelling.
d. ambtenaar:	hij/zij die door of vanwege de gemeente is aangesteld om in de openbare dienst werkzaam te zijn; hij/zij met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is aangegaan en voorts eenieder die onder verantwoordelijkheid van de gemeente ten behoeve van haar dienst - al dan niet tijdelijk - werkzaam is en die tot de gemeente in een met een werknemer te vergelijken gezagsverhouding staat.
e. gedragingen:	ieder handelen of nalaten.
f. bestuurder:	de leden van de raad, de leden van het college en de burgemeester voor zover deze niet optreedt in het kader van de uitoefening van een hem/haar in de art. 172 t/m 176a Gemeentewet gegeven bevoegdheid/taak dan wel de leden van een commissie zoals bedoeld in sub b van dit artikel.
g. klachtencommissie:	de onafhankelijke externe adviescommissie als omschreven in artikel 6 van deze verordening.
h. beklaagde:	degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.
3. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die afgehandeld is;
 - 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 een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt 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.
4. 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.

5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
6. Klachten die tevens of uitsluitend zijn aan te merken als bezwaar- of beroepschriften en waarvoor een wettelijke bezwaar- of beroepsprocedure moet worden gevolgd, worden onverwijld door het bestuursorgaan bij wie de klacht is ingediend doorgezonden naar het orgaan dat bevoegd is het bezwaar of beroepschrift te behandelen. Klager wordt van de doorzending schriftelijk in kennis gesteld.

Eventuele klachtaspecten in de zin van deze verordening van een door te zenden bezwaar- of beroepschrift worden als klacht behandeld.

7. Het gestelde in artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht, betreffende de zogenaamde geheimhoudingsplicht is mede van toepassing op instellingen en daartoe behorende of daarvoor werkzame personen die door een bestuursorgaan worden betrokken bij de uitvoering van zijn taak, en op instellingen en daartoe behorende of daarvoor werkzame personen die een bij of krachtens de wet toegekende taak uitoefenen.

Het gestelde in artikel 2:5 is van overeenkomstige toepassing op iedere persoon of functionaris als bedoeld in artikel 1 van deze verordening.

8. Het bestuursorgaan zorgt voor een behoorlijke behandeling van schriftelijk en mondelinge klachten.
9. Teneinde een ieder te informeren over de klachtenregeling wordt een voorlichtingsfolder uitgegeven over de klachtenbehandeling, die op ruime schaal beschikbaar gesteld zal worden.

Artikel 3 Indiening schriftelijke klachten

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1 sub b genoemde bestuursorganen.
2. Om in behandeling genomen te kunnen worden dient het klaagschrift te worden ondertekend en ten minste te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener/klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is;

Indien het klachtschrijven in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

3. Elke ingediende schriftelijke klacht over een gedraging van het college, van de burgemeester of van een door een van deze organen op grond van de bepalingen in de Gemeentewet ingestelde commissie dan wel van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het college of de burgemeester, niet zijnde de gemeentesecretaris, wordt voorgelegd aan de gemeentesecretaris.
4. Elke ingediende schriftelijke klacht over een gedraging van de raad of van een door de raad op grond van de bepalingen in de Gemeentewet ingestelde commissie dan wel van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad, niet zijnde de griffier, wordt voorgelegd aan de griffier.
5. Elke ingediende schriftelijke klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris wordt voorgelegd aan de burgemeester.
6. Elke ingediende schriftelijke klacht over een gedraging van de griffier wordt voorgelegd aan de voorzitter van de raad.
7. Teneinde te verzekeren dat als klacht bedoelde brieven zo snel mogelijk bij het bestuursorgaan arriveren geldt daarvoor een speciaal postbusnummer op naam van de gemeente Brunssum. Onder de rubriek mededelingen en informatie op de gemeentelijke pagina in ParelNieuws wordt iedere week melding gemaakt van het speciale postbusnummer en de rechtstreekse telefoonnummers waarop klachten kunnen worden doorgegeven. Indien te eniger tijd wordt besloten gemeentelijke publicaties in een andere periodiek dan ParelNieuws, danwel (aanvullende) via andere media, te publiceren, dient voor ParelNieuws dit/deze andere periodiek(en)/media te worden gelezen.

Artikel 4 Indiening mondelinge klachten

1. Mondeling ingediende klachten over een gedraging van het college of van de burgemeester of van een door een van deze organen op grond van de bepalingen in de Gemeentewet ingestelde commissie dan wel van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het college of de burgemeester worden door de gemeentesecretaris c.q. een door deze aan te wijzen ambtenaar in het bijzijn van klager op schrift gesteld en gedateerd. Uit de ondertekening door klager van de aldus op schrift gestelde klacht, waarvan hem/haar afschrift wordt meegegeven, blijkt dat de klacht overeenkomt met de klacht van klager. Door klager voorgestelde wijzigingen van de door de gemeentesecretaris c.q. een door deze aan te wijzen ambtenaar op schrift gestelde klacht worden zonder meer aangebracht.
2. Mondeling ingediende klachten over een gedraging van de raad of van een door de raad op grond van de bepalingen in de Gemeentewet ingestelde commissie dan wel van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad worden door de griffier c.q. een door deze aan te wijzen ambtenaar in het bijzijn van klager op schrift gesteld en gedateerd. Uit de ondertekening door klager van de aldus op schrift gestelde klacht, waarvan hem/haar afschrift wordt meegegeven, blijkt dat de klacht overeenkomt met de klacht van klager. Door klager voorgestelde wijzigingen van de door de griffier c.q. een door deze aan te wijzen ambtenaar op schrift gestelde klacht worden zonder meer aangebracht.
3. Klachten kunnen ook telefonisch bij de gemeentesecretaris respectievelijk de griffier c.q. een door deze aan te wijzen ambtenaar worden ingediend. De op schrift stelling van de klacht geschiedt conform het bepaalde in lid 1 dan wel lid 2 van dit artikel. Klager krijgt de op schrift gestelde klacht in tweevoud toegezonden met het verzoek de op schrift gestelde klacht, na eventuele aanpassing, te ondertekenen en te retourneren aan het bestuursorgaan in een bij te voegen voorgefrankeerde antwoord-envelop. De klacht wordt geacht te zijn ontvangen op de dag waarop de door klager ondertekende klacht op de gemeentesecretarie respectievelijk op de griffie wordt ontvangen.

Artikel 5 Behandeling van klachten

1. Op iedere klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging daarvan. Bij de ontvangstbevestiging wordt aan klager informatie verstrekt omtrent de behandeling van de klacht, de klachtencommissie en de termijn waarop afdoening vermoedelijk zal plaatsvinden.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden en dient alle stukken, betrekking hebbende op de klacht, voor gezien te ondertekenen.
4. De klacht wordt – indien van toepassing - onverwijld ter kennis gebracht van het betreffende afdelingshoofd onder wiens verantwoordelijkheid de betreffende ambtenaar werkzaam is. Het afdelingshoofd heeft het recht aanbevelingen te doen over de afwikkeling van de klacht. Voor klachten betrekking hebbende op de gemeentesecretaris respectievelijk de griffier heeft de burgemeester respectievelijk de voorzitter van de raad het recht aan de commissie aanbevelingen te doen over de afwikkeling van de klacht. Daartoe wordt hem/haar onverwijld een afschrift van betreffende klacht verstrekt.
5. Alvorens de klacht ter advisering aan de klachtencommissie toe te zenden, tracht de gemeentesecretaris respectievelijk de griffier binnen twee weken na ontvangst van de klacht, in overleg met klager, beklaagde en – voor zover van toepassing - het betreffende afdelingshoofd de klacht minnelijk te regelen. Een en ander dient te geschieden in een gezamenlijk gesprek waarvan verslag wordt gemaakt. Zodra naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, en beklaagde zich hiermee kan verenigen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. Klager ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.

Voor klachten betrekking hebbende op de gemeentesecretaris respectievelijk de griffier tracht de burgemeester respectievelijk de voorzitter van de raad in overleg met klager en beklaagde de klacht minnelijk te regelen.

6. Indien geen minnelijke oplossing mogelijk is, wordt de klacht aan de klachtencommissie ter advisering voorgelegd.

Artikel 6 De Klachtencommissie

1. Er is een onafhankelijke klachtencommissie, bestaande uit een voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangende leden, die belast is met de advisering over klachten.

2. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
3. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden treden af één jaar na de dag dat de gemeenteraadsverkiezingen zijn gehouden.
4. Herbenoeming van de voorzitter, leden en plaatsvervangende leden is toegestaan.
5. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden kunnen op ieder moment ontslag nemen; zij blijven hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.
6. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden kunnen geen deel uitmaken van, noch direct of indirect werkzaam zijn voor of onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan. Mocht zich incidenteel een bij de benoeming niet voorzienbare strijdigheid voordoen ten aanzien van een of meer leden van de commissie betreffende de eerste volzin van dit lid, dan zal/zullen het/de (plv.) lid/leden niet deelnemen aan de behandeling van de betreffende klacht door de commissie.
7. De klachtencommissie wordt bij haar werkzaamheden ondersteund door de gemeentesecretaris respectievelijk de griffier c.q. een door deze aan te wijzen ambtenaar.
8. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.
9. Ten laste van de gemeentekas wordt aan de (plv.)leden van de onafhankelijke klachtencommissie volgens de daarvoor geldende gemeentelijke regelingen een vergoeding toegekend. Reis- en verblijfskosten worden vergoed overeenkomstig de daarvoor geldende gemeentelijke regelingen.

Artikel 7 Procedure klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt de klager en beklaagde in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Klager en beklaagde worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtencommissie kan al dan niet op verzoek van klager of beklaagde besluiten hiervan af te wijken.

De ambtenaar/bestuurder is verplicht voor de commissie te verschijnen en de gevraagde inlichtingen te verstrekken. Voor het houden van een zitting is vereist, dat de meerderheid van het aantal leden waaronder in ieder geval de voorzitter dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig is. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
2. De klachtencommissie, bepaalt of van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen, dat in beslotenheid plaatsvindt, wordt een verslag gemaakt. Indien klager en beklaagde niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord, wordt daarvan melding gemaakt in het verslag.
4. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Indien bij een stemming de stemmen staken dan beslist de stem van de voorzitter. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt, indien die minderheid dat verlangt.
5. De klachtencommissie legt tijdig, met inachtneming van het bepaalde omtrent de beslistermijnen in artikel 8 lid 1, een gemotiveerd en gedocumenteerd advies vergezeld van het verslag van de hoorzitting en van eventuele aanbevelingen, voor aan het bestuursorgaan. Het advies en het verslag worden ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 8 Afdoening klacht

1. Het bestuursorgaan beslist binnen tien weken na ontvangst van de klacht. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en beklaagde.
2. Het bestuursorgaan stelt klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht alsmede van het verslag van de hoorzitting. Indien de beslissing afwijkt van het advies van de klachtencommissie wordt de reden van de afwijking gemotiveerd en wordt het advies van de klachtencommissie meegezonden. In de beslissing wordt melding gemaakt van de mogelijkheid voor

klager om, indien hij niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, zich ter zake te wenden tot de Nationale ombudsman.

3. Een in behandeling genomen klacht kan alleen gegrond of ongegrond worden bevonden. Het bestuursorgaan gaat na of en in hoeverre klager alsnog genoegdoening kan worden verschaft dan wel, indien dit niet mogelijk blijkt, een tegemoetkoming kan worden verschaft in de vorm van een attentie die de ernst van de gegronde klacht reflecteert.

Artikel 9 Jaaroverzicht

De gemeentesecretaris en de griffier dragen ervoor zorg dat een geanonimiseerd overzicht van de in elk jaar ontvangen en afgedane klachten bijgehouden wordt. Het overzicht geeft aan: het aantal en de aard van de klachten; de afdeling of sector waarop deze klachten betrekking hebben; de wijze van afdoening en eventueel getroffen individuele of structurele maatregelen. Dit overzicht wordt voorgelegd aan de commissie Middelen en wordt in ParelNieuws gepubliceerd. Het bepaalde in de laatste zin van artikel 3.7 is hierbij van overeenkomstige toepassing.

Artikel 10 Archivering

De klachtendossiers worden geanonimiseerd gearchiveerd door de gemeentesecretaris en de griffier en na een periode van 3 jaar vernietigd.

Artikel 11 Intrekking oude regeling

De "Verordening op de behandeling van klachten gemeente Brunssum" vastgesteld bij raadsbesluit van 14 september 1999 wordt ingetrokken.

Artikel 12 Inwerkingtreding

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

Artikel 13 Overgangsregeling

De behandeling van klachten, ingediend vóór het moment waarop deze verordening van kracht is, wordt zoveel mogelijk overeenkomstig deze verordening voortgezet.

Artikel 14 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als: "Klachtenverordening gemeente Brunssum".

Ondertekening

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van

De Raad voornoemd,

, voorzitter.

, griffier.

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op

, burgemeester.

, secretaris.

Aldus vastgesteld door de burgemeester op

, burgemeester

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