Was-wordt-tabel Klachtenverordening *

Artikel	Huidig model	Nieuw model
1.	Artikel 1. Uitwerking van de definities 'Awb', 'ambtenaar', 'gedraging', 'klachtafdoening' en 'klachtbehandelaar'.	Artikel 1. Toegevoegde Definities: 'het college', 'klacht', 'klager', 'klachtbehandeling', 'medewerker' en 'Nationale Ombudsman'.
2.	Artikel 2. Doel van deze klachtenregeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb.	Artikel 2. De toepassing van deze verordening is gericht op het streven naar het herstel van een goede relatie tussen de klager en de gemeente. Daarnaast heeft deze verordening als doel het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente en het verbeteren van die dienstverlening door de gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.
4. en 5.	Artikel 4 en 5. Klachtbehandeling en Onafhankelijke klachtambtenaar is nu opgenomen in artikel 3, tweede en derde lid van de nieuwe Verordening.	Artikel 3. Uitgangspunten klachtbehandeling 1. Een klacht kan worden ingediend op de volgende manieren: a. via het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente Midden-Delfland; b. per brief; of c. mondeling. 2. Klachten worden behandeld door: a. een klachtambtenaar; b. een plaatsvervangend klachtambtenaar. 3. De klachtambtenaar en de plaatsvervangend klachtambtenaar nemen een klacht niet in behandeling indien zij bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest. 4. Het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht bewaakt de procedurele voortgang met betrekking tot de afdoening van klachten en ziet toe op de kwaliteit van de klachtbehandeling.
6.	Artikel 6. De wijze voor het indienen van een klacht is nu opgenomen in artikel 3, eerste lid, van de nieuwe Verordening.	Artikel 3. Uitgangspunten klachtbehandeling 1. Een klacht kan worden ingediend op de volgende manieren: a. via het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente Midden-Delfland; b. per brief; of c. mondeling.
8.	Artikel 8. Tegemoetkoming. Dit artikel is niet meer opgenomen in de nieuwe Verordening, in plaats daarvan hebben wij een artikel toegevoegd in de nieuwe Verordening over het informeel afhandelen van klachten, zie artikel 6 van de nieuwe Verordening.	Artikel 6. Informele afhandeling klacht 1. Op het moment dat een klacht is ingediend probeert de klachtenambtenaar de klacht eerst langs minnelijke weg op te lossen. Hiertoe neemt hij contact op met de klager. 2. Indien de klager de klacht niet langs minnelijke weg wenst op te lossen of de klager niet tevreden is over de minnelijke afhandeling van zijn klacht, dan vindt formele behandeling van de klacht op basis van deze verordening plaats. De wijze waarop een klacht formeel wordt afgehandeld is opgenomen in artikel 10.

9.	Artikel 9. Uitzondering plicht tot klachtbehandeling. Aan dit artikel is een nieuwe lid 3 en een lid 4 toegevoegd. Lid 3, van de oude Verordening is nu lid 5 geworden in de nieuwe Verordening.	Artikel 9. Uitzondering plicht tot klachtbehandeling 1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging: a. die reeds eerder bij de gemeente is ingediend en volgens 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 een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest; 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. 2. Het bestuursorgaan is voorts niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, of als een klacht anoniem is ingediend. 3. Indien een klacht, of een onderdeel van een klacht, betrekking heeft op beroepsmatig handelen van een individuele jeugdhulpverlener, als bedoeld in de Jeugdwet, vergewist de klachtambtenaar eerst of hij de klacht, of het betreffende klachtonderdeel, kan behandelen met toepassing van afdeling 9.1.2. van de Awb en deze verordening, of dat het klacht(onderdeel) moet worden behandeld onder het tuchtrecht. Indien de klachtambtenaar van oordeel is dat de klacht, of het klachtonderdeel niet valt onder het klachtrecht, maar onder het tuchtrecht, informeert hij/zij klager dat de klacht bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) moet worden ingediend. 4. Het bestuursorgaan neemt een klacht met betrekking tot privacy niet in behandeling. Dit soort klachten vallen niet onder de werking van deze klachtenverordening. Deze worden doorgezonden aan de functionaris gegevensbescherming van de gemeente Midden-Delfland. 5. Van het niet behandelen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk
10.	Artikel 10. Horen van belanghebbenden. In de nieuwe Verordening is dit ook opgenomen in artikel 10, echter wordt in artikel 10 van de nieuwe Verordening de Formele afhandeling van een klacht beschreven waar het horen van belanghebbenden ook onder valt.	Artikel 10. Formele afhandeling klacht 1. De klachtambtenaar is belast met onderzoek naar de klacht betreffende een gedraging en is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd alle relevante inlichtingen in te winnen. 2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Bij voorkeur vindt dit plaats in elkaars aanwezigheid. 3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft verklaard dat hij niet gehoord wenst te worden. 4. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtambtenaar. 5. Naar aanleiding van zijn onderzoek stelt de klachtambtenaar een rapport van bevindingen op. 6. De klachtambtenaar adviseert het bestuursorgaan omtrent de verdere afhandeling van de schriftelijke klacht. Het bestuursorgaan kan bij de beslissing op de klacht gemotiveerd afwijken van het advies van de klachtambtenaar. 7. Het bestuursorgaan neemt op basis van het rapport van bevindingen en het advies van de klachtambtenaar een beslissing op de klacht. Dit besluit wordt toegezonden aan klager. Hierbij wordt het verslag van een hoorzitting en het rapport van bevindingen gevoegd.

11.	Artikel 11. Onderzoek van klachten tegen bestuursorganen. Dit is tevens verwerkt in artikel 10 van de nieuwe Verordening, waarin de formele afhandeling van een klacht is beschreven.	Artikel 10. Formele afhandeling klacht. Zie hierboven.
12.	Artikel 12. Bevindingen en conclusies. Dit is tevens verwerkt in artikel 10, zevende lid, van de nieuwe Verordening, waarin de formele afhandeling van een klacht is beschreven.	Artikel 10, zevende lid. Formele afhandeling klacht. Zie hierboven.
13.	Artikel 13. Rechtsmiddel is nu opgenomen in artikel 11 van de nieuwe Verordening.	Artikel 11. De Nationale Ombudsman 1. De gemeente Midden-Delfland is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. 2. Indien het bestuursorgaan niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, kan deze zijn klacht overeenkomstig het bepaalde in de Awb op de Nationale Ombudsman gemotiveerd voorleggen aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag. 3. Het in het tweede lid vermelde recht vervalt binnen één jaar na ontvangst van de schriftelijke afdoening van de klacht.
14.	Artikel 14. Registratie en jaarverslag is nu opgenomen in artikel 8 van de nieuwe Verordening.	Artikel 8. De klachtambtenaar 1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtambtenaar en kan één of meer plaatsvervangers benoemen. 2. De klachtambtenaar behandelt de klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en het bepaalde in deze verordening. 3. De klachtenambtenaar draagt zorg voor de registratie van alle ingekomen en door hem behandelde klachten. 4. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd. Alle gegevens worden in niet tot de persoon herleidbare vorm weergegeven. 5. Per kalenderjaar wordt aan de gemeenteraad een verslag aangeboden omtrent de wijze waarop van het klachtrecht gebruik is gemaakt en klachten zijn afgedaan. 6. Het verslag bevat een overzicht van de geregistreerde klachten. 7. Het verslag bevat voor zover nodig nadere aanbevelingen omtrent het voorkomen en behandelen van klachten. 8. De klachtambtenaar treedt op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman. 9. De klachtambtenaar coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente Midden-Delfland zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover. 10. De klachtambtenaar adviseert het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
15.	Artikel 15. Restbepaling Voor de gevallen waar in deze regeling niets wordt vermeld wordt aansluiting gezocht bij de Awb, in het bijzonder hoofdstuk 9 van de Awb.	Artikel 12. Onvoorziene situaties Voor de gevallen waar in deze verordening niets wordt vermeld wordt aansluiting gezocht bij de Awb, in het bijzonder hoofdstuk 9 van de Awb.

16. en 17	Artikel 16 en 17, Inwerkingtreding en Citeertitel is nu opgenomen in artikel 13 van de nieuwe Verordening.	Artikel 13. Inwerkingtreding en citeertitel 1. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na die waarop zij is bekendgemaakt. 2. Bij het inwerkingtreden van deze verordening, komt de 'Klachtenverordening Midden-Delfland' die op 26 januari 2004 is vastgesteld door de gemeenteraad te vervallen. 3. Deze verordening wordt aangehaald als: 'Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022'.
	*** Deze was-wordt tabel geeft hoofdzakelijk op artikelniveau de wijzigingen weer tussen ons huidige en nieuwe Klachtenverordening. Tevens hebben wij in onze nieuwe Verordening artikel 4. Termijn voor de afhandeling van een klacht en artikel 5. Mondeling ingediende klachten formeel vastgelegd.**	Artikel 4. Termijn afhandeling klacht 1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht. 2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. 3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. Artikel 5. Mondeling ingediende klachten Een mondelinge klacht moet bij de klachtambtenaar worden ingediend. Indien de klager dit wenst, draagt de klachtambtenaar er zorg voor dat de klacht op schrift wordt gesteld. De klager ontvangt hiervan een afschrift.