



Keenenburgweg 55, Postbus 1, 2636 ZG Schipluiden

T 015 – 380 41 11, F 015 – 380 99 92

E gemeente@middendelfland.nl, I www.middendelfland.nl

De raad van de gemeente Midden-Delfland;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 6 januari 2004,
nr. ;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

B E S L U I T :

vast te stellen de Klachtenverordening Midden-Delfland.

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. *de Awb*: de Algemene wet bestuursrecht;
 - b. *ambtenaar*: een ieder die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Midden-Delfland werkzaam is;
 - c. *gedraging*: het handelen of nalaten van een bestuursorgaan jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon;
 - d. *klachtafdoening*: de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid van de Awb;
 - e. *klachtbehandelaar*: degene die ingevolge artikel 4 de klacht in behandeling heeft genomen;
2. Onder een *gedraging* van een gemeentelijke dienst, bedrijf of instelling wordt mede begrepen een gedraging van een ambtenaar die bij dat gemeentelijk orgaan werkzaam is.
3. Een klacht gericht tegen een lid van een bestuursorgaan, wordt geacht te zijn gericht tegen dat bestuursorgaan.

Artikel 2. Doel klachtenregeling

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 3. Reikwijdte klachtenregeling

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van de klachten als bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.

Artikel 4. Klachtbehandeling

1. Klachten worden behandeld door:
 - a. een klachtambtenaar;
 - b. een plaatsvervangend klachtambtenaar;
2. De klachtambtenaar en de plaatsvervangend klachtambtenaar worden nader aan gewezen door het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 5. Onafhankelijke klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar en de plaatsvervangend klachtbehandelaar nemen een klacht niet in behandeling indien zij bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.
2. Het college van burgemeester en wethouders benoemt bij het in het eerste lid bedoelde zaak een vervangend klachtbehandelaar.

Artikel 6. Indienen klacht

1. Een klacht kan door een ieder zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.
2. Elke klacht die binnenkomt bij de gemeente zal onverwijld worden doorgezonden aan de klachtambtenaar. Een mondelinge klacht zal alvorens verder behandeld te worden, door de klachtbehandelaar, op verzoek van klager, eerst op schrift worden gezet.

Artikel 7. Vorm klaagschrift

1. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. de datum waarop de in het geding zijnde gedraging plaatsvond.
2. Artikel 6:5, derde lid van de Awb, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8. Tegemoetkoming

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting om de klacht verder te behandelen. Het bestuursorgaan zal een schriftelijke bevestiging hiervan verzenden.

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 administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
2. 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. Dit geldt tevens voor een anoniem ingediende klacht.
3. Van het niet behandelen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10. Horen van belanghebbenden

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. 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.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11. Onderzoek van klachten tegen bestuursorganen

Een klacht betreffende een gedraging wordt onderzocht door de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar adviseert het bestuursorgaan omtrent de verdere afhandeling van de schriftelijke klacht.

Artikel 12. Bevindingen en conclusies

Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Samen met een verslag van een hoorzitting worden de bevindingen en conclusies samengevat in een eindoordeel. Dit eindoordeel wordt gezonden aan de klager, de klachtbehandelaar en degene waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 13. Rechtsmiddel

1. Indien het bestuursorgaan niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, kan deze zijn klacht overeenkomstig het bepaalde in de Wet op de Nationale Ombudsman gemotiveerd voorleggen aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.
2. Het in het eerste lid vermelde recht vervalt binnen één jaar na ontvangst van de schriftelijke afdoening van de klacht.

Artikel 14. Registratie en jaarverslag

1. De klachtbehandelaar draagt zorg voor de registratie van alle ingekomen en door hem behandelde klachten.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd. Alle gegevens worden in niet tot de persoon herleidbare vorm weergegeven.
3. Per kalenderjaar wordt aan de gemeenteraad een verslag aangeboden omtrent de wijze waarop van het klachtrecht gebruik is gemaakt en klachten zijn afgedaan.
4. Het verslag bevat een overzicht van de geregistreerde klachten.
5. Het verslag bevat voor zover nodig nadere aanbevelingen omtrent het voorkomen en behandelen van klachten.

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 16. Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking met ingang van de eerste dag na datum van uitgifte van het gemeenteblad waarin zij wordt geplaatst.
2. Bij het inwerkingtreden van deze verordening, vervallen de Klachtenverordening Maasland en de Klachtenverordening Schipluiden.

Artikel 17. *Citeertitel*

Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening Midden-Delfland.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 27 januari 2004, nr.

De secretaris,

De voorzitter,