1 5 MAART 2021

Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Montfoort houdende regels omtrent klachtenbehandeling (Verordening klachtbehandeling Montfoort 2020)

De raad van de gemeente Montfoort;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d.

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet;

besluit:

de volgende verordening vast te stellen:
Verordening klachtbehandeling Montfoort 2020

Artikel 1 Begripsbepalingen
In deze verordening wordt verstaan onder:
a. wet: de Algemene wet bestuursrecht;
b. bestuursorgaan: de raad, het college of de burgemeester;
c. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een (rechts)persoon heeft gedragen;
d. klager: degene die een klacht indient;
e. beklaagde: de persoon of het bestuursorgaan tegen wie een klacht is ingediend;
f. medewerker: een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
g. gedraging: elk handelen of nalaten door een bestuursorgaan of een medewerker ten opzichte van een (rechts)persoon;
h. klaagschrift: een door middel van een brief of klachtformulier ingediende klacht;
i. klachtencoördinator: medewerker die door het college is belast met de coördinatie van de behandeling van klachten;
j. klachtbehandelaar: diegene die op grond van deze verordening belast is met de behandeling en afhandeling van klachten.

Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de regeling
1. Deze verordening is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.
2. Deze verordening is niet van toepassing op:
- uitingen van ontevredenheid over regelgeving of het algemeen beleid van de gemeente
- klachten die volgens een bijzondere klachtenregeling, -verordening of -richtlijn worden behandeld of klachten over de bezwaarschriftencommissie of welstandscommissie.
3. Deze verordening heeft als doel:
- een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van bij de gemeente ingediende klachten te waarborgen;
- de dienstverlening door de gemeente te optimaliseren op grond van informatie die uit ingediende klachten is vergaard.
4. Het betrokken bestuursorgaan kan besluiten tot het niet in behandeling nemen van de klacht als de klacht direct tot tevredenheid van de klager is afgehandeld of bij omstandigheden zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de wet.

Artikel 3 Mondelinge klachten
1. Bij mondeling kenbaar gemaakte klachten probeert de medewerker of de leidinggevende daarvan direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker of de leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er altijd op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, het indienen van een klaagschrift mogelijk is.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet door de klachtencoördinator geregistreerd.

Artikel 4 Indiening klaagschrift
1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, wordt toegeschreven.

2. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 5 Registratie en ontvangstbevestiging klaagschrift
1. Een klaagschrift wordt geregistreerd door de klachtencoördinator die dit ter afhandeling kan doorsturen naar de klachtbehandelaar.
2. De klachtencoördinator stelt de klager in de gelegenheid om geconstateerde gebreken in het klaagschrift te herstellen binnen een daarvoor gestelde termijn.
3. De klachtencoördinator bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van een klaagschrift. Hierbij wordt ook informatie gegeven over het verloop van de procedure, de termijnen en naam van de klachtbehandelaar.

Artikel 6 Taken klachtencoördinator
Naast het gestelde in artikel 5 zorgt de klachtencoördinator ook voor:
a. de advisering en ondersteuning van klachtbehandelaars;
b. een jaarlijks verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die zijn ingediend bij de Nationale ombudsman;
c. het eventueel doen van aanbevelingen voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening al dan niet naar aanleiding van adviezen of bevindingen van de Nationale ombudsman;
d. het optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman voor daar ingediende klachten en verzoekschriften;
e. het geven van voorlichting over de klachtprocedure.

Artikel 7 Behandeling door klachtbehandelaar
1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker is de klachtbehandelaar: de leidinggevende van die medewerker.
3. Bij een klacht over een gedraging van een leidinggevende is de klachtbehandelaar: de algemeen directeur/gemeentesecretaris.
4. Bij een klacht over een gedraging van de algemeen directeur/gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: de burgemeester.
5. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
6. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college is de klachtbehandelaar: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
7. Bij een klacht over een gedraging van de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.
8. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie is de klachtbehandelaar: de griffier.
9. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.

Artikel 8 Taken klachtbehandelaar
De klachtbehandelaar zorgt voor:
- het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn;
- het uitnodigen en horen van de klager en de beklaagde;
- de verslaglegging van het hoorgesprek;
- afdoening van de klacht binnen 6 weken of indien bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan bepaald binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift;
- het verzenden van de afhandelingsbrief met een afschrift aan de klachtencoördinator;
- het in de afhandelingsbrief wijzen op de mogelijkheid voor het doen van een verzoekschrift bij de Nationale ombudsman.

Artikel 9 Informele behandeling klaagschrift
1. De klachtbehandelaar onderzoekt zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klaagschrift of de klacht op een informele wijze op te lossen is. Hij neemt hiervoor contact op met de klager en de beklaagde.
2. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid dat, als de klager ontevreden is over de informele klachtbehandeling, alsnog tot formele behandeling van het klaagschrift wordt overgegaan.

3. De klachtbehandelaar informeert de klager, de beklaagde en de klachtencoördinator als de informele klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager is afgerond.

Artikel 10 Formele behandeling klaagschrift
1. De klager en de beklaagde worden door de klachtbehandelaar gehoord. Het horen vindt in beslotenheid plaats en in gezamenlijkheid. Met instemming van de klager is telefonisch horen mogelijk.
2. De klachtbehandelaar kan besluiten - al dan niet op verzoek van de klager en/of de beklaagde - de klager en de beklaagde afzonderlijk te horen als aannemelijk is dat gezamenlijk horen een behoorlijke behandeling van de klacht zal belemmeren.
3. De klachtbehandelaar kan ook getuigen horen. Medewerkers die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht daaraan mee te werken.

Artikel 11 Intrekken oude regeling
De klachtenprocedure gemeente Montfoort 2010 wordt ingetrokken.

Artikel 12 Inwerkingtreding
Deze verordening treedt in werking de dag volgend op de datum van de bekendmaking.

Artikel 13 Citeertitel
Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening klachtbehandeling Montfoort 2020.

Aldus vastgesteld door de e burgemeester van Montfoort op
Mw. mr. P.J. van Hartskamp – de Jong

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op
De secretaris, M.H. van der Veer.
De burgemeester, mw. P.J. van Hartskamp – de Jong

Aldus vastgesteld door de gemeenteraad in de openbare vergadering van. 15 MAART 2021
De griffier, drs. M. Lucassen,
De voorzitter, mw. mr. P.J. van Hartskamp,