Regeling Klachtbehandeling gemeente Leudal

HOODSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Awb: Algemene wet bestuursrecht
b. beklaagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of de vertegenwoordiger van het bestuursorgaan waaraan de klacht moet worden toegerekend;
c. bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leudal;
d. gedraging: een handelen of een nalaten dat een bestuursorgaan kan worden toegerekend;
e. 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. Het betreft een klacht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb. Een melding over een (mogelijke) integriteitschending door raadsleden, raadscommissieleden of wethouders wordt behandeld conform het hiervoor bestaande protocol;
f. klachtbehandelaar: de bij de klacht betrokken persoon, belast met de klachtbehandeling in eerste fase in eerste aanleg, zoals beschreven in artikel 8 van deze regeling;
g. klachtbehandeling in eerste fase in eerste aanleg: het op een informele wijze afdoen van de klacht door de organisatie zelf, nog voordat de klachtencommissaris de behandeling op zich neemt;
h. klachtbehandeling in tweede fase in eerste aanleg: de behandeling van en de advisering over de klacht door een klachtencommissaris;
i. klachtencommissaris: een persoon als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb, belast met de behandeling van en advisering over een klacht en die geen deel uitmaakt van een bestuursorgaan en ook niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid of gezag van een bestuursorgaan van de gemeente Leudal;
j. klachtencoördinator: de persoon, aangewezen door burgemeester en wethouders, belast met de coördinatie van de opname en afhandeling van klachten;
k. klager: de natuurlijk persoon of rechtspersoon die de klacht indient;
l. medewerker: persoon in dienst van of werkend onder verantwoordelijkheid en gezag van een bestuursorgaan;
m. plaatsvervangend (plv.) klachtencommissaris: de functionaris die de klachtencommissaris bij diens afwezigheid in de uitoefening van zijn functie vervangt; het verder vermelde onder h. is van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK 2 ROLLEN

Artikel 2 Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
2. Klachten met de daarop betrekkende stukken worden na ontvangst door het bestuursorgaan onverwijld ter hand gesteld aan de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator staat de klachtencommissaris bij. De klachtencoördinator is voor de ondersteunende werkzaamheden uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de klachtencommissaris.

Artikel 3 Klachtencommissaris

1. De klachtencommissaris is belast met de behandeling van en advisering over een klacht in de tweede fase in eerste aanleg.
2. Er kan een plaatsvervanger van de klachtencommissaris, die - bij afwezigheid van de klachtencommissaris - belast is met de in het eerste lid in dit artikel genoemde bevoegdheid, worden aangesteld.
3. De klachtencommissaris en diens plaatsvervanger worden benoemd, geschorst en ontslagen door burgemeester en wethouders.
4. Een persoon kan niet als klachtencommissaris worden benoemd als hij deel uitmaakt of werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

HOOFDSTUK 3 INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 4 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. Klachten kunnen schriftelijk, langs elektronische weg of mondeling worden ingediend bij het bestuursorgaan.
3. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.

Artikel 5 Registratie

1. Klachten worden geregistreerd.
2. Elke ingediende klacht wordt na registratie ter kennis gegeven aan de klachtencoördinator.
3. Voor de behandeling van klachten in de tweede fase in eerste aanleg is een op schrift gestelde klacht vereist. Ingevolge artikel 9:4, tweede lid, van de Awb dient het klaagschrift te zijn 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.
4. Indiende een klager van een mondelinge klacht met reden verzoekt dat hij geholpen wordt bij het op schrift stellen van de klacht, wordt hier gehoor aan gegeven. Zo mogelijk wordt het klaagschrift ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.
5. De ontvangst van de op schrift gestelde klacht (klaagschrift) wordt binnen uiterlijk twee weken na de ontvangst bevestigd. Een ontvangstbevestiging is echter niet nodig als het klaagschrift binnen deze termijn wordt afgehandeld in de eerste fase in eerste aanleg.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 9:4, tweede lid, van de Awb (artikel 5, derde lid van deze regeling) en de klager deze tekortkoming niet binnen twee weken nadat hij daarop schriftelijk is gewezen herstelt.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging zoals genoemd in artikel 9:8 van de Awb.

Artikel 7 Fasering van de klachtbehandeling

Deze regeling regelt uitsluitend het intern klachtrecht. De interne klachtbehandeling kent twee fasen:

1. Eerste fase in eerste aanleg (klachtbehandeling door de ambtelijke organisatie):
   Na ontvangst van een klacht wordt getracht deze zo snel mogelijk op informele wijze af te doen.
2. Tweede fase in eerste aanleg (klachtbehandeling door de klachtencommissaris):
   Indien het niet mogelijk is gebleken om op een informele wijze de klacht af te doen, wordt een schriftelijk ingediende klacht behandeld met behulp van de klachtencommissaris. Deze fase en daarmee de gehele interne klachtbehandeling eindigt met het nemen van een oordeel door het bestuursorgaan.

HOOFDSTUK 4 KLACHTBEHANDELING DOOR DE AMBTELIJKE ORGANISATIE (eerste fase in eerste aanleg)

Artikel 8 Klachtbehandelaar in de eerste fase in eerste aanleg

1. Namens het bestuursorgaan wordt de klacht in eerste fase in eerste aanleg behandeld door:
   a. Een teamleider indien het een gedraging van een medewerker van zijn team betreft;
   b. Het afdelingshoofd indien het een gedraging van een teamleider van zijn afdeling betreft of het een gedraging van een medewerkers die in hiërarchie rechtstreeks onder hem valt betreft;
   c. De gemeentesecretaris indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
   d. De burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris of een wethouder betreft;
   e. De loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft.
2. In overleg met de klachtencoördinator kan de betreffende klachtbehandelaar zoals genoemd in het eerste lid van dit artikel een persoon onder mandateren om de klacht namens hem te behandelen.
3. Wanneer een van de klachtbehandelaren zoals genoemd onder b en c van dit artikel de wens kenbaar heeft gemaakt om de klacht in behandeling te nemen wegens de bestuurlijk/politieke

gevoeligheid, zal deze klachtbehandelaar de klachtbehandeling overnemen van degene lager in hiërarchie. Zo nodig kan de gemeentesecretaris besluiten om de eerste fase in eerste aanleg over te slaan.
4. Het bestuursorgaan kan, in afwijking van voorgaande leden van dit artikel, besluiten om de eerste fase in eerste aanleg over te slaan.

Artikel 9 Behandeling van de klacht in eerste fase in eerste aanleg
1. Na ontvangst van de klacht zoekt de klachtbehandelaar zoals beschreven in artikel 8 contact met de klager om te kijken of de klacht (op informele wijze) kan worden afgehandeld.
2. Indien de klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld dan wel de klacht niet op informele wijze blijkt afgehandeld te kunnen worden, deelt de klachtbehandelaar dit zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator mede.
3. De klachtbehandelaar geeft, onverlet het bepaalde in het tweede lid, uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klachtencoördinator door of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of binnen korte termijn afgehandeld zal worden.
4. Is de klacht naar het oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld binnen de eerste fase in eerste aanleg en/of de klacht is gegrond verklaard, dan vindt geen verdere behandeling van de klacht plaats.
5. Indien klager niet bereid is mee te werken aan de klachtbehandeling in de eerste fase in eerste aanleg of klager van mening is dat de klacht in de eerste fase in eerste aanleg niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan stelt de klachtencoördinator de klachtbehandeling tweede fase in eerste aanleg in werking, indien klager dat wenst.

HOOFDSTUK 5 KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSARIS (tweede fase in eerste aanleg)

Artikel 10 In behandeling nemen van klachten in de tweede fase in eerste aanleg
1. De klachtencommissaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk en vermeldt dat hij over de klacht zal adviseren.
2. De klachtencommissaris neemt de klacht niet in behandeling, indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan zijn. In dat geval zal de behandeling van de klacht worden overgenomen door de plaatsvervangend klachtencommissaris.
3. De klachtencoördinator deelt aan klager en beklaagde (alsmede klachtbehandelaar) mede of de klacht door de klachtencommissaris in behandeling wordt genomen.

Artikel 11 Onderzoek
1. De klachtencommissaris is, in verband met de behandeling van de klacht, bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De klachtencommissaris kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf daarvoor goedkeuring van het bestuursorgaan vereist.

Artikel 12 Horen
1. De klachtencommissaris stelt de klager en beklaagde, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Klager en beklaagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtencommissaris kan – al dan niet op verzoek van klager of beklaagde – besluiten hiervan af te wijken.
3. Indien de klachtencommissaris niet afwijkt van het in het tweede lid geformuleerde uitgangspunt, is de beklaagde verplicht op de hoorzitting te verschijnen. Uitzondering hierop vormt de situatie waarin de klager niet in het bijzijn van beklaagde gehoord wil worden. In dat geval kan de beklaagde ervoor kiezen om zijn feitenrelaas schriftelijk bij de commissaris aan te leveren of wordt er op verzoek van de klachtencommissaris een aparte hoorzitting ingepland.
4. Indien nodig worden getuigen gehoord. Medewerkers die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. De klachtencommissaris beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid, van de Awb, waarin is bepaald wanneer van horen van de klager en/of de beklaagde kan worden afgezien.
5. Indien de klachtencommissaris op grond van het vierde lid van dit artikel besluit af te zien van het horen, doet hij daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager en de beklaagde.

Artikel 13 Uitnodiging hoorzitting

1. De klachtencommissaris nodigt de klager en de beklaagde voor de hoorzitting schriftelijk uit.
2. De klachtencommissaris bepaalt de plaats en het tijdstip van de hoorzitting.
3. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de uitnodiging kunnen de klager en/of de beklaagde de klachtencommissaris verzoeken het tijdstip van de hoorzitting te wijzigen.
4. De klachtencommissaris is bevoegd af te wijken of afwijkingen toe te staan van de termijn die genoemd is in het derde lid van dit artikel.

Artikel 14 Openbaarheid van zitting

1. De zitting van de klachtencommissaris is niet openbaar.
2. Het is de klager en de beklaagde toegestaan zich bij het horen door iemand van hun keuze te laten vergezellen of te doen bijstaan.
3. Indien de klager of de beklaagde getuigen of deskundigen wil meenemen naar de hoorzitting, dient hij dit uiterlijk drie werkdagen voor de dag van de hoorzitting te melden aan de klachtencommissaris.

Artikel 15 Schriftelijk verslaglegging

1. Het verslag als bedoeld in artikel 9:10, derde lid, van de Awb vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid.
2. Het verslag houdt minimaal een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.

Artikel 16 Advies

1. De klachtencommissaris brengt een advies uit aan het bestuursorgaan. Het verslag van het horen is daarbij toegevoegd.
2. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor het te nemen oordeel op de klacht. Het advies van de klachtencommissaris behelst een van de volgende conclusies:
   a. gegrond;
   b. ongegrond;
   c. onthouden van een oordeel.
3. Het advies wordt door de klachtencommissaris ondertekend.

Artikel 17 Beslissingsbevoegdheid klachten in de tweede fase in eerste aanleg

De bevoegdheid om een oordeel te vormen op de klacht in de tweede fase in eerste aanleg ligt bij het bestuursorgaan.

Artikel 18 Afdoening van de klacht

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien zijn oordeel en/of de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies van de klachtencommissaris, wordt in de afdoeningsbrief de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden.
3. De afdoeningsbrief wordt eveneens ter kennis gebracht aan beklaagde, klachtencoördinator en klachtencommissaris.

HOOFDSTUK 6 KLACHTBEHANDELING DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN (tweede aanleg)

Artikel 19 Nationale Ombudsman in tweede aanleg

1. Uit artikel 9:3 van de Awb volgt dat er geen beroep open staat tegen het oordeel ten aanzien van de klacht en er dus ook geen mogelijkheid is om tegen dit oordeel een bezwaarschrift in te dienen.
2. De klager wordt in de afdoeningsbrief gewezen op de mogelijkheid om de klacht in tweede aanleg voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 7 OVERIG BEPALINGEN

Artikel 20 Verdagen

1. Indien de klacht niet kan worden afgehandeld binnen de gestelde termijn in artikel 9:11, eerste lid, van de Awb wordt de bevoegdheid om de afhandeling voor ten hoogste vier weken te verdagen ingevolge artikel 9:11, tweede lid, van de Awb uitgeoefend door het bestuursorgaan.
2. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 21 Tussentijds beëindigen procedure

Indien het bestuursorgaan de klachtprocedure niet verder zal volgen omdat op enig moment naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, bevestigt de klachtbehandelaar of de klachtencommissaris dit schriftelijk aan klager en de beklaagde.

Artikel 22 Evaluatie en jaarverslag

Het bestuursorgaan brengt jaarlijks aan de gemeenteraad verslag uit, inhoudende een overzicht en analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen.

HOOFDSTUK 8 SLOTBEPALING

Artikel 23 Onvoorziene situatie

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuursorgaan binnen de kaders van de Awb.

Artikel 24 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling vervangt de op 5 juli 2011 vastgestelde “Verordening klachtbehandeling Leudal” en treedt in werking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt én niet eerder dan dat de “Verordening klachtbehandeling Leudal” is ingetrokken door de gemeenteraad.
2. Deze regeling wordt aangehaald als “Regeling klachtbehandeling gemeente Leudal”.