

Klachtenregeling gemeente Eemnes 2008

Geldend van 16-07-2010 t/m heden met terugwerkende kracht vanaf 01-01-2008

Intitulé

Klachtenregeling gemeente Eemnes 2008

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Eemnes, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 20 november 2007;

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

besluiten:

vast te stellen de Klachtenregeling gemeente Eemnes 2008

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
- b. bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.
- c. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 3.
- d. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het gemeentebestuur over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2 Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen:

a. Informele bemiddeling

Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot de gemeente wendt, wordt door de ontvanger getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling – alsnog schriftelijk een klacht in te dienen. Een eventueel verzoek om hulp hierbij wordt gehonoreerd.

b. Formele behandeling in eerste instantie

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling.

c. Formele behandeling in tweede instantie

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens nog een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 3 Klachtencoördinator

- 1** Door of namens burgemeester en wethouders wordt een klachtencoördinator en een of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
- 2** De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
- 3** Desgewenst verleent de klachtencoördinator aan klager medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
- 4** De klachtencoördinator adviseert het bestuursorgaan over het voorkómen van klachten.
- 5** De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht en stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 12.
- 6** In tweede instantie is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

Hoofdstuk 2 Indiening van klachten

Artikel 4 Wijze van indiening

- 1** Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
- 2** Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan het gemeentehuis worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd door de betrokken medewerker direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling). Van elke mondeling geuite klacht wordt een notitie gemaakt, welke notitie zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator wordt overhandigd.
- 3** Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 4** Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
- 5** Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.

Artikel 5 Klachtbehandelaar

- 1** Een klacht over de gemeenteraad of (raads)commissie, diens voorzitter of een lid daarvan wordt behandeld door het presidium, tenzij een of meer leden van het presidium zelf het onderwerp van de klacht is/zijn, in welk geval het bedoelde lid dan wel de bedoelde leden niet aan de behandeling van de klacht deelneemt/deelnemen.
- 2** Een klacht over het college van burgemeester en wethouders of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 3 van dit artikel van toepassing is.

- 3 Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
- 4 Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
- 5 Een klacht over de griffier, diens plaatsvervanger of griffiemedewerker wordt behandeld door het presidium.
- 6 Een klacht over een medewerker in dienst van de gemeentelijke organisatie wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
- 7 Alle overige klachten worden behandeld door de burgemeester.

Artikel 6 Ontvangst

- 1 De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
- 2 In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.

Artikel 7 Registratie

- 1 Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorgdraagt voor de registratie van de klacht.
- 2 Een mondeling ingediende klacht die niet in de informele fase kan worden afgedaan, wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht in behandeling genomen.

Hoofdstuk 3 Behandeling van klachten

Artikel 8 Onderzoek

- 1 De begeleiding van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator.
- 2 De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
- 3 De klachtencoördinator kan, na overleg met de klachtbehandelaar, bij derden en/of deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op het gesprek als bedoeld in artikel 9 van deze regeling te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, die per advies méér bedragen dan € 300,-, is vooraf machtiging van burgemeester en wethouders vereist.

Artikel 9 Hoor en wederhoor

- 1 Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging.
- 2 De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen van beide partijen vindt gelijktijdig plaats en is in beginsel openbaar.
- 3 Op verzoek van partijen of ambtshalve worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
- 4 Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
- 5 Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt, dat door hem en de klachtbehandelaar wordt ondertekend.

Artikel 10 Afdoening

- 1** De klachtencoördinator zendt in overleg met de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen. Het rapport wordt ondertekend door de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator.
- 2** Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift af. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 3** Het bestuursorgaan informeert de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaruit zijn getrokken.

Hoofdstuk 4 Nationale Ombudsman

Artikel 11 Behandeling in tweede instantie

- 1** Bij het toezenden van het verslag van bevindingen als bedoeld in artikel 10, derde lid, wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen één jaar na de ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman te Den Haag. Een informatiefolder over de Nationale Ombudsman wordt bij het verslag van bevindingen gesloten.
- 2** De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
 - a. Het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
 - b. Het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
 - c. Het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 12, lid 1.

Hoofdstuk 5 Rapportage

Artikel 12 Verslag

- 1** De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het college van burgemeester en wethouders verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.
- 2** Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen alsmede de wijze waarop tijdens de informele fase met klachten van burgers wordt omgegaan en een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 13 Uitzonderingsbepaling

Deze verordening is niet van toepassing op klachten van werknemers over seksuele intimidatie, racisme en discriminatie.

Artikel 14 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2008. Op dat moment vervalt de Klachtenregeling gemeente Eemnes 2006.

Artikel 15 Overgangsregeling

Indien vóór 1 januari 2008 een klacht wordt ingediend tegen een bestuursorgaan of een functionaris genoemd in artikel 5 van deze regeling, die op 1 januari 2008 nog niet in behandeling is genomen, wordt de klacht behandeld conform deze regeling. Klachten tegen functionarissen die per 1 januari 2008 in dienst zijn van werkorganisatie BEL-gemeenten en die voor 1 januari 2008 zijn ingediend bij één van de drie BEL-gemeenten, maar nog niet in behandeling zijn genomen, worden behandeld conform de "Klachtenregeling BEL-gemeenten".

Artikel 16 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel "Klachtenregeling gemeente Eemnes 2008".

Ondertekening

Vastgesteld in de raadsvergadering van 17 december 2007

*De griffier,
J.A. de Bruijn*

*De voorzitter,
R. van Benthem RA*

Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 17 december 2007.

*De secretaris,
Mr. A.J.M. de Bruijn*

*De burgemeester,
R. van Benthem RA*

Vastgesteld door de burgemeester op 17 december 2007

R. van Benthem RA

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