

[Zoek regelingen op overheid.nl](#)

Gemeente Voorschoten

Ziet u een fout in deze regeling? [Meld het ons op regelgeving@overheid.nl!](mailto:Meld_het_ons_op_regelgeving@overheid.nl)

## Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005

### Wetstechnische informatie

#### Gegevens van de regeling

<b>Overheidsorganisatie</b>	Gemeente Voorschoten
<b>Officiële naam regeling</b>	Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005
<b>Citeertitel</b>	Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005
<b>Vastgesteld door</b>	gemeenteraad
<b>Onderwerp</b>	bestuur en recht
<b>Eigen onderwerp</b>	regels omtrent de regeling van klachten

#### Opmerkingen met betrekking tot de regeling

De klachtenregeling is mede vastgesteld door de burgemeester en het college van wethouders.

#### Wettelijke grondslag(en) of bevoegdheid waarop de regeling is gebaseerd

Algemene wet bestuursrecht

#### Regelgeving die op deze regeling is gebaseerd (gedelegeerde regelgeving)

Geen.

#### Overzicht van in de tekst verwerkte wijzigingen

Datum inwerking-treding	Terugwerkende kracht tot en met	Datum uitwerking-treding	Betreft	Datum ondertekening Bron bekendmaking	Kenmerk voorstel
11-03-2005			Nieuwe regeling	24-02-2005 Groot Voorschoten, 10-03-2005	011

#### Tekst van de regeling

##### Intitulé

##### Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005

Nr. 011

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Voorschoten;

ieder voor zoveel het hun bevoegdheden betreft;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders dd. 1 februari 2005, nr. 500289;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluiten :

- I. per de datum van inwerkingtreding van de onder II bedoelde regeling in te trekken de “Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2001”
- II. vast te stellen de navolgende “Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005”, ter aanvulling op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht:

## **Afdeling 1 Algemene bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuursorgaan: de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester;
- b. klacht : een klacht, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene bestuursrecht, voorzover deze betrekking heeft op een gedraging van een bestuursorgaan van de gemeente Voorschoten of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan;
- c. centraal meldpunt : het door burgemeester en wethouders ingerichte Centraal Meldpunt Klachtenbehandeling;

### **Artikel 2 Indiening schriftelijke klachten**

1. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het centraal meldpunt.
2. Bij indiening van een schriftelijke klacht elders in de gemeentelijke organisatie vindt onverwijld doorverwijzing of doorzending naar het centraal meldpunt plaats.

### **Artikel 3 Op schrift stellen van mondelinge klachten**

1. Een mondeling ingediende klacht wordt op verzoek van de klager door het centraal meldpunt op schrift gesteld en daarna ter ondertekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.
2. Een op schrift gestelde klacht als bedoeld in het eerste lid vermeldt de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

## **Afdeling 2 De behandeling van schriftelijke klachten**

### **Artikel 4 Toepasselijkheid bepalingen**

1. Schriftelijke klachten, die voldoen aan de vereisten van artikel 9:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, worden behandeld overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht, aangevuld met het bepaalde in de artikelen 5 tot en met 10 van deze verordening.
2. Onder schriftelijke klachten als bedoeld in het eerste lid worden tevens begrepen op schrift gestelde klachten, als bedoeld in artikel 3 van deze verordening.
- 3.

Op andere klachten, dan die als bedoeld in het eerste en tweede lid, zijn de artikelen 5 tot en met 10 van deze verordening niet van toepassing.

#### **Artikel 5 Registratie**

Elke ingediende schriftelijke klacht wordt door het centraal meldpunt geregistreerd en voorgelegd aan diegene die de klacht op grond van artikel 7 behandelt.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging en voortgangsbewaking**

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt terstond schriftelijk aan de klager bevestigd door het centraal meldpunt.
2. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Het centraal meldpunt draagt zorg voor de voortgangsbewaking van de klachtenbehandeling en het onderhouden van contact met de klager.

#### **Artikel 7 Klachtbehandelaar**

Een schriftelijke klacht wordt behandeld door:

1. Het hoofd van de betrokken afdeling, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een ambtenaar van zijn afdeling betreft;
2. Een van de leden van het directieteam, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een afdelingshoofd of van een medewerker van de concernstaf betreft;
3. De burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een lid van het directieteam betreft;
4. De burgemeester indien het een gedraging van een bestuursorgaan of van de raadsgriffier betreft;
5. Indien het een gedraging van een lid van het college van burgemeester en wethouders betreft, het betrokken lid, vergezeld van een ander lid.

#### **Artikel 8 Hoorzitting**

Tenzij artikel 9:10, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is, stelt degene die op grond van artikel 7 daartoe is aangewezen (de klachtbehandelaar) tijdens een hoorzitting de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft zowel in de gelegenheid om te worden gehoord, als om op elkaars standpunt te reageren.

#### **Artikel 9 Rapportage**

De klachtbehandelaar brengt rapport uit aan het betrokken bestuursorgaan. De rapportage gaat vergezeld van een ontwerp-besluit.

#### **Artikel 10 Afdoening**

1. De schriftelijke klacht wordt afgedaan door het betrokken bestuursorgaan.
2. In de kennisgeving inzake de afdoening van de klacht wordt melding gemaakt van het feit dat de klager zich desgewenst nog kan wenden tot een externe klachtbehandelaar, zijnde de Nationale ombudsman.
3. Het betrokken bestuursorgaan verstrekt desgevraagd aan derden een afschrift of uittreksel van de beslissing op de klacht, waarbij zoveel mogelijk de anonimiteit van de in de beslissing genoemde personen wordt gewaarborgd.

## **Afdeling 3 Jaarverslag**

#### **Artikel 11 Jaarverslag**

1. Burgemeester en wethouders brengen over ieder afgelopen kalenderjaar verslag uit van het aantal klachten dat ter kennis is gebracht van het centraal meldpunt, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

2. Het jaarverslag wordt ter kennisneming voorgelegd aan de gemeenteraad.

## **Afdeling 4 Slotbepalingen**

### **Artikel 12 Beperking reikwijdte regeling**

Deze regeling is niet van toepassing op gedragingen van de Bestuurscommissie Openbaar Basisonderwijs en personeelsleden van openbare scholen.

### **Artikel 13 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking met ingang van de eerste dag na die van de bekendmaking.

### **Artikel 14 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering

van de raad der gemeente Voorschoten,

gehouden op 24 februari 2005.

de griffier, de voorzitter,

het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Voorschoten,

de secretaris, de burgemeester,

de burgemeester van de gemeente Voorschoten,