

Verordening klachtbehandeling Hilversum 2006

De raad van de gemeente Hilversum,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 3 januari 2006;

BESLUIT:

Vast te stellen de volgende verordening:

Verordeing klachtbehandeling Hilversum 2006

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de

verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

b. klager:

Degene die een klacht indient.

c. klaagschrift:

Een schriftelijke klacht.

d. gedraging:

Het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan.

e. bestuursorgaan:

1.

de gemeenteraad;

2.

het college van burgemeester en wethouders;

3.

de burgemeester.

f. beklaagde:

Degene op wie de klacht betrekking heeft.

g. ontvanger van de klacht:

Degene tot wie de klager zich als eerste heeft gericht.

i. klachtencoördinator:

Degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 3 van deze verordening.

j. klachtenregistratiesysteem:

Het registratiesysteem, bijgehouden door en in beheer van de klachtencoördinator in verband met de behandeling van klachten.

k. klachtbehandelaar:

Degene die op grond van artikel 7 belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht.

l. Nationale ombudsman:

Het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag.

m. Awb:

De Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 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. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

3. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.

4. Mondeling ingediende klachten dienen binnen vier weken te worden afgedaan; voor schriftelijke klachten geldt de termijn, genoemd in artikel 9:11, van de Awb.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator die belast is met de in lid 3 genoemde taken.

2. Het college benoemt voorts één of meer plaatsvervangers van de klachtencoördinator.

3. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:

a. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het melden van zijn conclusie dienaangaande aan de klachtbehandelaar;

b. uitvoering geven aan het bepaalde in artikel 6 voorzover op hem van toepassing;

c. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;

d. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het

adviseren van het bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen

maatregelen;

- e. bijhouden van het volledige dossier van iedere in behandeling genomen klacht;
- f. optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens de gemeente en verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
- g. adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman;
- h. opstellen van een jaarverslag ten behoeve van de raad, het college en de burgemeester;
- i. verrichten van alle overige, niet genoemde werkzaamheden, die in het kader van deze verordening noodzakelijk zijn.

Artikel 4 Ontvankelijkheid

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen, indien deze betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 9:8, lid 1 en lid 2 van de Awb.
2. Een klaagschrift wordt niet in behandeling genomen, indien niet is voldaan aan de vereisten als genoemd in artikel 9:4, lid 2, van de Awb.

Artikel 5 De behandeling van mondelinge klachten

1. De ontvanger van een klacht, zijnde de beklagde, meldt deze direct na ontvangst per e-mail aan de klachtencoördinator en tracht deze klacht vervolgens binnen vier weken via bemiddeling af te doen.

Indien de klager hierom verzoekt wordt de bemiddeling overgedragen aan de klachtbehandelaar.

2. De ontvanger van de klacht, niet zijnde de beklagde, meldt deze direct na ontvangst per e-mail aan de beklagde en de klachtencoördinator. De beklagde tracht deze klacht vervolgens binnen vier weken via bemiddeling af te doen. Indien de klager hierom verzoekt wordt de bemiddeling overgedragen aan de klachtbehandelaar.

3. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager opgelost, dan wordt dit gemeld aan de klachtencoördinator, die dit schriftelijk aan de klager bevestigt onder verwijzing naar de mogelijkheid van zowel een schriftelijke klachtbehandeling als het starten van een procedure bij de Nationale ombudsman.

Artikel 6 Behandeling van klaagschriften

1. Bij het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van een door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld klachtenformulier.
2. Een klaagschrift kan ook per e-mail worden ingediend.
3. Een per e-mail ingediende klacht wordt door de ontvanger ervan doorgezonden naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zet zonodig de vereiste stappen om een per e-mail ingediende klacht als klaagschrift in behandeling te kunnen nemen.
4. Een klaagschrift wordt centraal ingeboekt en geregistreerd in het gemeentelijk postregistratiesysteem. Vanuit dit systeem wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bevestigd.
5. Een klaagschrift wordt direct ter kennis gebracht van de klachtencoördinator, die dit registreert in het klachtenregistratiesysteem.

6. De klachtencoördinator stelt het klaagschrift in handen van degene die op grond van artikel 7 van deze verordening als klachtbehandelaar is belast met de behandeling en afdoening ervan.

7. De klachtencoördinator stuurt de klager schriftelijk bericht over wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is. Hij stuurt een afschrift van dit bericht en van het klaagschrift naar de beklaagde.

Artikel 7 Klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt behandeld door:

- de directeur, ieder voor zover het, al dan niet in overwegende mate, zijn eigen dienst betreft, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging betreft van een ambtenaar werkzaam op en/of onder verantwoordelijkheid van zijn/haar dienst.
- de gemeentesecretaris, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van de directeur van een dienst betreft, dan wel bij een dienstoverstijgende klacht.
- de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft.
- de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een wethouder of het college betreft.
- de loco-burgemeester, namens de burgemeester, indien het een gedraging van de burgemeester betreft.
- de voorzitter van de raad, namens de raad, indien het een gedraging van de gemeenteraad betreft.
- de voorzitter van de raad, namens de raad, indien het een gedraging van de raadsgriffier betreft.

2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst het college van burgemeester en wethouders een klachtbehandelaar aan.

Artikel 8 Behandeling door klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord.

2. Indien de klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar niet-ontvankelijk is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, kan van het horen worden afgezien.

3. De klager, dan wel de beklaagde, kan verzoeken om afzonderlijk te worden gehoord.

4. De klachtbehandelaar maakt een verslag van het horen en biedt betrokkenen de mogelijkheid van verificatie van het verslag.

5. De klachtbehandelaar verwerkt zijn bevindingen, zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen ter verbetering in een brief aan de klager. Een afschrift van deze brief wordt toegezonden aan de beklaagde, diens leidinggevende en de klachtencoördinator.

In de brief wordt tevens melding gemaakt van de mogelijkheid voor klager om, indien hij niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht, zich ter zake te wenden tot de Nationale ombudsman.

Artikel 9 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als "Verordening klachtbehandeling Hilversum 2006".

Artikel 10 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na het verstrijken van een termijn van zes weken na de datum van haar bekendmaking.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Hilversum in zijn openbare vergadering van 8 februari 2006,

De griffier,

K.E. Driehuijs

de voorzitter,

E.C. Bakker