



T13.01133

Decentrale regelgeving

Titel regelgeving

Klachtenreglement Gemeente Lansingerland 2013

Citeertitel

Klachtenreglement Lansingerland 2013

Besloten door: Raad, college en burgemeester

Registratie-nummer T13.01133

Onderwerp Bestuur en recht

Betreft Nieuwe regeling

Geldig van Juni 2013

Wettelijke grondslag Gemeentewet, art. 149, lid a

Datum terugwerkende kracht n.v.t.

Datum ondertekening regeling 27 juni 2013

Bekendmaking geplaatst op intranet
in de Heraut

Datum bekendmaking Juli 2013

Opmerkingen -

Klachtenreglement gemeente Lansingerland 2013

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

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van d.d. 26 maart 2013;

Gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluiten vast te stellen het

Klachtenreglement gemeente Lansingerland 2013.

Reglement betreffende de procedure en de wijze van afdoening van klachten.

HOOFDSTUK 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Klachtenbehandeling

1. Klachtenbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Dit klachtenreglement geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Begripsbepalingen

- a. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Lansingerland.
- b. Klager: degene die de klacht indient.
- c. Beklaagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- d. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan.

- e. Bestuursorgaan: een orgaan zoals bedoeld in artikel 1.1 van de Algemene wet bestuursrecht waaronder in ieder geval wordt verstaan de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en bestuursorganen die onder verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur werken zoals de leerplichtambtenaar en de heffings- en invorderingsambtenaar.
- f. Klaagschrift: schriftelijke klacht die voldoet aan de eisen genoemd in artikel 9:4, eerste en tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht.
- g. Klachtencoördinator: de medewerker die in overeenstemming met deze verordening is aangewezen en belast is met de taken zoals omschreven in artikel 4.
- h. Nationale ombudsman: het onafhankelijk orgaan waarbij een klacht kan worden ingediend, indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling bij de gemeente Lansingerland.

Artikel 3 Fasering

De interne klachtbehandeling kent twee fasen, te weten:

1. Informele bemiddeling:

Zodra een klacht is ingediend neemt de klachtbehandelaar binnen een week contact op met de klager met het doel de klacht op informele wijze op te lossen. De klachtbehandelaar is degene die is aangewezen de klacht te onderzoeken zoals bepaald in artikel 7 van dit reglement. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om - als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling - zijn klacht formeel te laten behandelen.

2. Formele afhandeling:

Afhankelijk van het bestuursorgaan waartegen de klacht zich richt kan, gelet op de aard en de ernst van een klacht, de gemeentesecretaris dan wel de voorzitter van de gemeenteraad besluiten de informele bemiddeling over te slaan en direct over te gaan tot de formele behandeling van de klacht. De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de klacht en brengt advies uit over de afdoening van de klacht.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator en diens plaatsvervanger.
2. De klachtencoördinator:
 - a. toetst een klacht op ontvankelijkheid en zorgt voor het doorzenden van de klacht aan de klachtbehandelaar en de beklaagde;
 - b. draagt zorg voor de registratie van mondelinge en schriftelijke klachten;
 - c. ziet toe op een zorgvuldige behandeling en de voortgang van de behandeling van klaagschriften;
 - d. adviseert gevraagd en ongevraagd de klachtbehandelaar;
 - e. ondersteunt de klachtbehandelaar bij de formele afhandeling van de klacht;
 - f. doet indien nodig aanbevelingen;
 - g. is contactpersoon voor de nationale ombudsman.
3. De klachtencoördinator brengt jaarlijks een rapportage uit, inhoudende een geanonimiseerd overzicht en analyse van de ingekomen klachten, onderverdeeld naar afdeling, en, indien relevant een overzicht van aanbevelingen tot verandering die naar aanleiding van de klachten zijn gedaan, de reactie van de verantwoordelijke op deze aanbevelingen en de manier waarop deze daadwerkelijk zijn doorgevoerd.

HOOFDSTUK 2 Indienen van een klacht

Artikel 5 Indiening van een klacht

1. Een ieder kan een schriftelijke of mondelinge klacht indienen.
2. Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld.
3. Digitale indiening van een klacht is mogelijk via de gemeentelijke website van Lansingerland.
4. De schriftelijke klacht is gericht aan het college van burgemeester en wethouders, ter attentie van de klachtencoördinator.
5. Bij een schriftelijke klacht worden voor zover mogelijk afschriften van relevante stukken overlegd.
6. Een schriftelijke klacht is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling.
7. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt schriftelijk aan klager en degene over wie werd geklaagd bevestigd.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging en registratie

1. De postregistratie legt elke schriftelijke ingediende klacht direct voor aan de klachtencoördinator, die zorg draagt voor de registratie van de klacht.
2. De klachtencoördinator bevestigt binnen één week schriftelijk aan de klager de ontvangst van de klacht.
3. De ontvangstbevestiging bevat informatie over degene die de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
4. Indien de klacht niet voldoet aan de formele vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht kan de klacht buiten behandeling blijven, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencoördinator gestelde termijn.

HOOFDSTUK 3 Behandeling van klachten

Artikel 7 Klachtbehandelaar

1. Een teamleider of afdelingshoofd behandelt een klacht over een gedraging van een ambtenaar.
2. Het afdelingshoofd behandelt een klacht over een teamleider.
3. De adjunct-directeur behandelt een klacht over een afdelingshoofd.
4. De gemeentesecretaris behandelt een klacht over een adjunct-directeur.
5. De burgemeester behandelt een klacht over de gemeentesecretaris.
6. De locoburgemeester behandelt een klacht over de burgemeester.
7. De burgemeester behandelt een klacht over het college of een lid daarvan.
8. De voorzitter van de raad behandelt een klacht over de gemeenteraad of bestuurscommissie.
9. De griffier behandelt een klacht over een griffiemedewerker.
10. De voorzitter van de werkgeverscommissie behandelt een klacht over de griffier.

Artikel 8 Hoor en wederhoor

1. De persoon over wiens handelen geklaagd wordt, ontvangt van de klachtencoördinator een kopie van de schriftelijke klacht evenals van de daarbij meegezonden stukken.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen van beide partijen vindt al dan niet in elkaars aanwezigheid plaats.
3. Zonodig worden getuigen gehoord. Medewerkers van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.

Artikel 9 Niet openbaarheid en geheimhouding

1. De hoorzittingen over klachten zijn niet openbaar.
2. Degenen die belast zijn met de behandeling van klachten zijn verplicht tot geheimhouding van bij de uitvoering van hun taak verkregen gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, behoudens zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit hun taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

HOOFDSTUK 4 Rapportage

Artikel 10 Rapportage

1. De klachtbehandelaar rapporteert na de informele bemiddeling schriftelijk de uitkomst ervan aan de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator stelt na afloop van de formele behandeling aan de hand van de relevante stukken, het verslag van het horen en de rapportage over de afhandeling van de klacht een advies over de afdoening van de formele klacht op voor het beslissend bestuursorgaan.

HOOFDSTUK 5 Nationale ombudsman

Artikel 11 Klachtenbehandeling in tweede instantie

1. Bij de toezending van het besluit op de klacht als bedoeld in artikel 11 wordt klager meegedeeld dat hij indien hij het niet eens is met het genomen besluit of de wijze van afhandeling van zijn klacht, hij binnen een jaar na de ontvangst van het besluit zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman te Den Haag.
2. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en is in die hoedanigheid belast met het registreren en coördineren van de verzoekschriften die bij de Nationale ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover.

HOOFDSTUK 6 Slotbepalingen

Artikel 12 Intrekking oude regeling

De klachtenregeling gemeente Lansingerland van 3 januari 2007 wordt ingetrokken met ingang van de datum waarop dit reglement van kracht wordt.

Artikel 13 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op de eerste dag na die van bekendmaking.

Artikel 14 Citeertitel

Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement Lansingerland 2013".

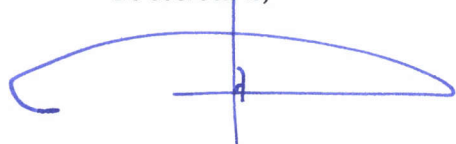
Aldus vastgesteld door de burgemeester van Lansingerland op 26 maart 2013

De burgemeester,

Ewald van Vliet

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 26 maart 2013.

De secretaris,



Drs. Ing. Ad Eijkenaar

De burgemeester,



Ewald van Vliet

Aldus vastgesteld door de raad van Lansingerland in zijn openbare vergadering op 27 juni 2013.

De griffier,



Drs. Marijke Walhout

De voorzitter,



Ewald van Vliet