RAADSVERGADERING d.d. 22 december 2011

Zaaknummer	Z-11-13601
Voorstelnummer	IVR-11-00481
Onderwerp	Regeling interne klachtenbehandeling
Agendapunt	09

Besluit

De raad van de gemeente Medemblik,

gelezen het bijbehorend voorstel van het College van burgemeester en wethouders van Medemblik d.d. 8 november 2011;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in de Gemeentewet;

overwegende dat hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voorziet in regelgeving inzake klachtenbehandeling;

dat voor de klachtenbehandeling de gemeente is aangesloten bij de Nationale Ombudsman;

dat alvorens geklaagd kan worden bij de Nationale Ombudsman, een klacht moet zijn ingediend bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van betrokkene kan worden gevergd;

dat het voor de interne klachtenbehandeling wenselijk is nadere regels vast te stellen;

b e s l u i t:

1. de Regeling interne klachtenbehandeling gemeente Medemblik vast te stellen;
2. dit besluit in werking te laten treden op 1 januari 2012

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Medemblik, gehouden op 22 december 2011.

De griffier, De voorzitter,

Voorstel van het College van burgemeester en wethouders van Medemblik

Inleiding
Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. De gemeente Medemblik kent geen aparte (regionale) ombudsman- of commissie. Op grond van de Awb is de gemeente dan (automatisch) aangesloten bij de Nationale Ombudsman. In de Awb is geregeld dat alvorens geklaagd kan worden bij de Nationale Ombudsman eerst geklaagd moet worden bij het betrokken bestuursorgaan (tenzij dit redelijkerwijs niet van klager kan worden gevergd, dit ter beoordeling van de Nationale Ombudsman). Het is wenselijk dat voor de interne klachtenbehandeling nadere regels worden gesteld. De regeling dient door alle bestuursorganen van de gemeente te worden vastgesteld.
Relatie Beleid
nvt
Argumenten
1. Op grond van de Awb kan worden geklaagd bij het betrokken bestuursorgaan. 2. Het is wenselijk voor de interne klachtenbehandeling nadere regels vast te stellen. 3. Deze nadere regels dienen door alle bestuursorganen van de gemeente te worden vastgesteld. 4. Er is voor gekozen hetgeen reeds in de wet is geregeld niet (meer) in de regeling op te nemen.
Kanttekeningen
Omdat het wenselijk is de (gewijzigde) regeling van de interne klachtenbehandeling zo spoedig mogelijk in te laten gaan, wordt de raad voorgesteld na de commissiebehandeling de regeling vast te stellen in de eerstvolgende raadsvergadering.
In voorlichting opnemen: Ja **Wie doet voorlichting:** Bestuurlijk Juridische Zaken
Toelichting juridisch: de regeling sluit aan bij hetgeen geregeld is in hoofdstuk 9 van de Awb
Toelichting financieel: n.v.t.
Ter inzage gelegd document: ja 1. klachtenregeling, vastgesteld door burgemeester en wethouders op 4 januari 2011 2. uittreksel Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9)

Commissie

Behandeld in d.d. 15 december 2011.

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Medemblik, elk voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in de Gemeentewet;

overwegende dat hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voorziet in regelgeving inzake klachtenbehandeling;

dat voor de klachtenbehandeling de gemeente is aangesloten bij de Nationale Ombudsman;

dat alvorens geklaagd kan worden bij de Nationale Ombudsman, een klacht moet zijn ingediend bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van betrokkene kan worden gevergd;

dat het voor de interne klachtenbehandeling wenselijk is nadere regels vast te stellen;

B E S L U I T :

vast te stellen de volgende Regeling interne klachtenbehandeling gemeente Medemblik:

Artikel 1
In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Klacht:
een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over een gedraging, handelen of nalaten van één of meer medewerkers of (één of meer leden van) een bestuursorgaan van de gemeente Medemblik.

b. Klachtenbehandelaar:
degene, die op grond van artikel 4, lid 1 verantwoordelijk is voor de behandeling en afdoening van een klacht.

c. Klachtencoördinator:
de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen functionaris.

d. Klaagschrift:
een op schrift gestelde klacht.

e. Sectormanager:
leidinggevende van één van de sectoren van de gemeentelijke organisatie van Medemblik.

f. Afdelingshoofd:
leidinggevende van één van de afdelingen van de gemeentelijke organisatie van Medemblik.

Artikel 2
Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, maakt de klachtenbehandelaar daarvan een gespreksverslag dat beschouwd wordt als klaagschrift.

Artikel 3
Bij de ontvangstbevestiging van de klacht wordt informatie verstrekt over de wijze van behandeling van de klacht.

Artikel 4
1. Betreft de klacht:
   a. een medewerker van de gemeente (niet werkzaam bij de griffie), dan zal het afdelingshoofd de klacht onderzoeken. Indien het betreffende organisatieonderdeel geen afdelingshoofd kent, dan zal de sectormanager dan wel (bij ontbreken daarvan) de gemeentesecretaris de klacht onderzoeken;
   b. een afdelingshoofd, dan zal de sectormanager de klacht onderzoeken;
   c. een sectormanager, dan zal de gemeentesecretaris de klacht onderzoeken;
   d. de gemeentesecretaris, het college van burgemeester en wethouders dan wel één of meer leden daarvan, dan zal de burgemeester de klacht onderzoeken;
   e. de burgemeester (als lid van het college dan wel als zelfstandig bestuursorgaan), dan zal de locoburgemeester de klacht onderzoeken;
   f. de burgemeester (als voorzitter van de raad), dan zal zijn waarnemer aangewezen op grond van artikel 77 van de Gemeentewet de klacht onderzoeken;
   g. de raad, dan wel één of meer leden daarvan, of de griffier, dan zal de burgemeester (als voorzitter van de raad) de klacht onderzoeken;
   h. een medewerker van de griffie, dan zal de griffier de klacht onderzoeken.

2. In alle gevallen wordt getracht de klacht eerst op eenvoudige wijze telefonisch dan wel mondeling af te doen. Indien dit naar tevredenheid van de klager is, zal de klachtenbehandelaar de behandeling van de klacht beëindigen. In die situatie zal het bestuursorgaan schriftelijk bevestigen dat de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.

3. Voor zover nodig kan bij de behandeling van een klacht ondersteuning worden verleend door de klachtencoördinator.

Artikel 5
De klachtenbehandelaar stelt met het oog op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht vast of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 6

1. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 9:10, lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht stelt de klachtenbehandelaar vast of de klager wordt gehoord.
2. Indien het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de klachtenbehandelaar van mening is dat van het horen van de klager kan worden afgezien, doet het bestuursorgaan daarvan zo spoedig mogelijk bericht aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

1. De klachtenbehandelaar hoort de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd in elkaars aanwezigheid, tenzij verzocht is om niet in elkaars tegenwoordigheid te worden gehoord.
2. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, worden schriftelijk uitgenodigd.
3. Zij kunnen zich laten bijstaan door getuigen, adviseurs en/of deskundigen.
4. Indien zij zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, dient een schriftelijke machtiging te worden overgelegd. Dit geldt niet voor gemachtigden, die als advocaat of procureur zijn ingeschreven.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt meegezonden bij de schriftelijke reactie van het bestuursorgaan op de klacht.

Artikel 8

De klachtenbehandelaar stelt na zijn onderzoek zijn bevindingen op schrift en stelt dit in handen van het bestuursorgaan.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2012.
Gelijktijdig komt de "Interne regeling klachtenbehandeling Medemblik", op 4 januari 2011 vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders, te vervallen.

Artikel 10

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik".

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 8 november 2011.

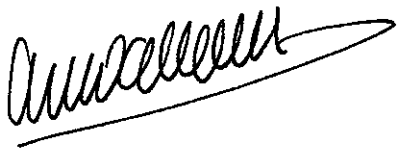
De secretaris, De burgemeester,

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 8 november 2011,

De burgemeester,

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Medemblik, gehouden op 22 december 2011.

De griffier,



De voorzitter,

