

“Interne klachtbehandeling gemeente Beesel”

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Beesel;
Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 10 april 2006;

Gelet op de bepalingen van de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht;

Gehoord de Ondernemingsraad;

B E S L U I T E N

Ieder voor zich en voor zover bevoegd

Vast te stellen de navolgende verordening “Interne klachtbehandeling gemeente Beesel”.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. Klacht: een uiting van ongenoegen of kritiek over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die de klacht indient.
3. Commissie: de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 3.
4. Nationale ombudsman: Het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag.

Artikel 2 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondelinge klacht wordt geprobeerd direct op te lossen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij ontevreden is over de wijze van afhandeling, alsnog schriftelijk een klacht in te dienen.
3. Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld conform het gestelde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.
4. Indien een ingediende klacht niet voldoet aan de gestelde eisen in artikel 9.4 Awb krijgt de klager bij de schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht een hersteltermijn van 2 weken.
5. Indien de klachtencommissie bij ontvangst van de klacht blijkt dat deze niet van toepassing is op het bestuursorgaan maar op een ander orgaan/instelling betrekking heeft, wordt deze klacht doorgestuurd naar het betreffende orgaan/instelling en hiervan mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 3 Klachtencommissie

1. Ter behandeling van klachten wordt een klachtencommissie ingesteld.
2. De commissie draagt de naam “Klachtencommissie gemeente Beesel”.
3. De commissie bestaat uit:
 - a. Een kamer ter behandeling van klachten over ambtenaren, met uitzondering van afdelingshoofden;
 - b. Een kamer ter behandeling van klachten over afdelingshoofden;
 - c. Een kamer ter behandeling van klachten over de gemeentesecretaris;
 - d. Een kamer ter behandeling van klachten over leden van het college;
 - e. Een kamer ter behandeling van klachten over de griffier;
4.
 - a. De in lid 3, onder letter a. vermelde kamer bestaat uit de gemeentesecretaris en het hoofd van de betrokken afdeling, of diens plaatsvervanger.
 - b. De in lid 3, onder letter b. vermelde kamer bestaat uit de gemeentesecretaris en de burgemeester, of diens plaatsvervanger.
 - c. De in lid 3, onder letter c. vermelde kamer bestaat uit de burgemeester, of diens plaatsvervanger en een wethouder.
 - d. De in lid 3, onder letter d. vermelde kamer bestaat uit de burgemeester of diens plaatsvervanger.
 - e. De in lid 3, onder letter e, vermelde kamer bestaat uit de voorzitter van de raad of diens plaatsvervanger.
5. Als plaatsvervanger van een afdelingshoofd treedt een afdelingshoofd van een andere afdeling op.

Artikel 4 Secretaris

1. Als secretaris van de commissie treedt op de klachtcoördinator of de plaatsvervangend klachtcoördinator.
2. Het college van burgemeester en wethouders wijst de klachtcoördinator en één of meerdere plaatsvervanger(s) aan.

Artikel 5 Werkwijze van de commissie

1. Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste de voorzitter en de secretaris van de commissie, dan wel diens plaatsvervanger, aanwezig is.
2. De voorzitter bepaalt tijd en plaats van de hoorzitting.
3. De behandeling van de klacht en het horen van de klager en de beklagde vindt in beslotenheid plaats. De ter zake opgestelde documenten zijn niet openbaar.
4. Het horen van klager en beklagde vindt in beginsel niet in elkaars aanwezigheid plaats.

Artikel 6 Getuigen en deskundigen

1. De klager kan zich tijdens de behandeling van een klacht laten vergezellen van getuigen en deskundigen.
2. De hiervoor gemaakte kosten blijven voor rekening van de klager.
3. De voorzitter is bevoegd ook zelf getuigen op te roepen.

Artikel 7 Verslaglegging

1. Van de hoorzitting wordt een samenvattend verslag opgemaakt.
2. Dit verslag vermeldt in ieder geval:
 - a. De namen van de aanwezige commissieleden;
 - b. De namen van de verschenen klager, en, indien aanwezig, van zijn gemachtigde en van getuigen en deskundigen;
 - c. Een korte vermelding van hetgeen tijdens de hoorzitting over de behandelde klacht voorvalt.

Artikel 8 Advies

1. De commissie brengt advies uit aan het betreffende bestuursorgaan.
2. In dit advies staan:
 - a. Het verslag als bedoeld in art. 7 van deze verordening;
 - b. De feiten rond de klacht zoals door de commissie vastgesteld;
 - c. De overwegingen van de commissie;
 - d. Het advies van de commissie aan het bestuursorgaan.
3. Het advies wordt door de voorzitter en secretaris ondertekend.

Artikel 9 Afdoening klacht

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht, kan hij zich ter zake tot de Nationale ombudsman wenden.

Artikel 10 Vertrouwelijkheid

De commissie alsmede eenieder die uit hoofde van zijn functie kennis draagt van de inhoud van de klacht en van de ter zake opgestelde documenten nemen daaromtrent geheimhouding in acht.

Artikel 11 Onvoorzien

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 12 Inwerkingtreding en citeertitel

1. De verordening kan worden aangehaald als "Klachtenverordening gemeente Beesel".
2. De verordening treedt in werking op 1 juni 2006.
3. Op die dag wordt de "Klachtenregeling gemeente Beesel 1999", vastgesteld bij raadsbesluit van 20 september 1999, ingetrokken.

Aldus vastgesteld door de raad van Beesel in zijn openbare vergadering van 19 juni 2006

mr. M.J.H. van der Burgt drs. L.M. Oord,

plv. griffier voorzitter burgemeester