

Klachtenregeling Gemeente Cranendonck 2005

DE RAAD, HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS EN DE BURGEMEESTER VAN DE GEMEENTE CRANENDONCK

Ieder voor zoveel het hun bevoegdheden betreft; Gezien het voorstel van het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Cranendonck d.d. 24 mei 2005

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

B E S L U I T vast te stellen "Klachtenregeling Gemeente Cranendonck 2005." **Hoofdstuk 1 BEGRIPSBEPALING EN ALGEMENE BEPALINGEN**

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester;
- b. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een 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;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- d. klager: de natuurlijke of rechtspersoon die in woord of geschrift een klacht indient.

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. Het college van burgemeester en wethouders draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
3. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.
4. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan klager en degene over wie werd geklaagd, bevestigd.

Artikel 3 Klachtbehandeling niet verplicht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. niet is voldaan aan de vereisten in artikel 7 lid 4 en de klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt nadat klager op deze tekortkoming is gewezen.
 - b. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze verordening is behandeld.
 - c. Het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 - d. De klager bezwaar had kunnen maken tegen de gedraging.
 - e. De klager beroep had kunnen instellen tegen de gedraging.
 - f. De gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
 - g. De gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van de justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang terzake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 4. Rapportage

Het college van burgemeester en wethouders publiceert jaarlijks het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening.

Hoofdstuk 2 DE KLACHTENCOORDINATOR

Artikel 5 Aanwijzing

Het college van burgemeester en wethouders wijst een klachtencoördinator aan.

Artikel 6. inwinnen van inlichtingen

1. Ten behoeve van het onderzoek is de klachtencoördinator bevoegd alle inlichtingen te vragen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de beklagde gedraging;
2. Het bestuursorgaan is verplicht medewerking te verlenen en binnen een door de klachtencoördinator aangegeven termijn aan het verzoek, als bedoeld onder artikel 4 lid 1, te voldoen;
3. Is met betrekking tot bepaalde inlichtingen naar het oordeel van het bestuursorgaan om gewichtige redenen geheimhouding geboden, dan worden deze inlichtingen slechts verstrekt onder voorwaarde dat de klachtencoördinator het geheime karakter handhaaft;
4. Ambtenaren kunnen met betrekking tot de verlangde inlichtingen een beroep doen op een verschoningsrecht, voor zover het verstrekken van de verlangde inlichtingen in strijd is met enige wettelijke bepaling.

Hoofdstuk 3 BEHANDELING VAN SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Artikel 7 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het college van burgemeester en wethouders.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het vierde lid, zijn de artikelen 8 tot en met 13 van toepassing.
4. Een klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. Zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, mededeling wie zich aldus heeft gedragen, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de reden waarom de klager meent te moeten klagen over de gedraging;
5. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. Een schriftelijke klacht wordt na binnenkomst door de klachtencoördinator opgenomen in het klachtenregister.
2. De ontvangst wordt schriftelijk aan de klager bevestigd. In de bevestiging wordt medegedeeld bij wie nadere inlichtingen kunnen worden ingewonnen.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarmee meegezonden stukken in afschrift toegezonden.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor het doorzenden van de klacht en de meegezonden stukken naar degene, die de klacht in eerste aanleg moet behandelen.
5. De klachtencoördinator stelt het lid van het college van burgemeester en wethouders onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden (portefeuillehouder) in kennis van het doorzenden van de klacht.

Artikel 9 Behandeling in eerste aanleg

1. Een klacht wordt in eerste aanleg behandeld door het hoofd van de afdeling onder wiens toezicht de medewerker, over wiens gedraging of gedragingen een klacht is ingediend, zijn dagelijkse werkzaamheden vervult.
2. Indien de klacht is gericht tegen een gedraging of gedragingen van een hoofd van de afdeling, wordt de klacht in eerste aanleg behandeld door de gemeentesecretaris.

3. Indien de klacht is gericht tegen een gedraging of gedragingen van de gemeentesecretaris, wordt de klacht in eerste aanleg behandeld door de burgemeester.
4. Indien de klacht is gericht tegen een gedraging of gedragingen van de burgemeester of een lid van het college van burgemeester en wethouders wordt de klacht direct in behandeling genomen door de klachtencoördinator.
5. De behandelaar van de klacht in eerste aanleg stelt een onderzoek in naar de klacht en probeert door middel van een gesprek met de klager de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.

Artikel 10 Overnemen klacht door de klachtencoördinator

1. De behandelaar in eerste aanleg stelt de klachtencoördinator op de hoogte van het resultaat van het gesprek als bedoeld in artikel 9 lid 5.
2. Indien dit gesprek heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager vervalt de verplichting om de klacht verder te behandelen. De klachtencoördinator stelt de klager en degene tegen wie de klacht gericht was hiervan schriftelijk op de hoogte.
3. Indien het gesprek als bedoeld in artikel 9 lid 5 niet heeft geleid tot een oplossing naar tevredenheid van de klager neemt de klachtencoördinator de behandeling van de klacht over.
4. Indien de klager niet instemt met het schriftelijke bericht van de klachtencoördinator, als bedoeld in artikel 10 lid 2, dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, kan hij binnen twee weken de klachtencoördinator alsnog verzoeken de behandeling van de klacht over te nemen.
5. Indien de klachtencoördinator de behandeling van een klacht overneemt, stelt hij het college van burgemeester en wethouders hiervan op de hoogte.

Artikel 11. Behandeling door de klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren.
2. Van deze procedure van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben.
3. Het horen van de klager kan ook telefonisch plaats vinden, indien de klager daarmee instemt.
4. De klachtencoördinator maakt een verslag van de hoorgesprekken.

Artikel 12 Bevindingen en advies

1. De klachtencoördinator stelt het bestuursorgaan op de hoogte van zijn bevindingen. Aan deze rapportage wordt het verslag van het horen toegevoegd.
2. Indien hij dat noodzakelijk acht doet hij aanbevelingen van organisatorische aard.
3. De klachtencoördinator kan het bestuursorgaan adviseren over de verdere afhandeling van de klacht.

Artikel 13 Afdoening

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Indien de klachtencoördinator geadviseerd heeft over de verdere afhandeling van de klacht, kan het bestuursorgaan hier, mits gemotiveerd, van afwijken.
4. Het bestuursorgaan deelt schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht binnen zes weken kan voorleggen aan de regionale ombudscommissie van het SRE.

Hoofdstuk SLOTBEPALINGEN

Artikel 14 Onvoorzien

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

Artikel 15. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt.

Artikel 16 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Gemeente Cranendonck 2005".

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Cranendonck

in de openbare vergadering d.d. 5 juli 2005.

De griffier,

Mr. S.B.J.Backus,

De voorzitter,

B.P. Meinema

Aldus vastgesteld in de vergadering van burgemeester en wethouders d.d. 24 mei 2005.

De secretaris,

Drs. P.A.G. Machielsen.

De burgemeester,

B.P. Meinema,

Aldus vastgesteld door de burgemeester,

De burgemeester,

B.P. Meinema