

Verordening klachtbehandeling gemeente Heiloo

Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1 In deze verordening wordt verstaan onder:
 - a. *de wet*: de Algemene wet bestuursrecht;
 - b. *klacht*: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
 - c. *gedraging*: ieder handelen of nalaten jegens een natuurlijke persoon of een rechtspersoon door een bestuursorgaan;
 - d. *college*: het college van burgemeester en wethouders;
 - e. *directeur*: de functionaris aan wie de dagelijkse leiding en het beheer van een sector in de gemeentelijke organisatie is opgedragen, voor de toepassing van deze verordening wordt de commandant van de brandweer te Heiloo eveneens als directeur beschouwd.

Hoofdstuk 2 PROCEDURE INTERNE BEHANDELING KLACHTEN

Artikel 2.1 Aanmelding

- 1 Een klacht tegen een gedraging kan door een ieder mondeling of schriftelijk worden ingediend bij het door daartoe door het college in te richten centraal meldpunt.
- 2 Klager dient een zo duidelijk mogelijke omschrijving te geven van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en te vermelden wie zich aldus heeft gedragen.

Artikel 2.2 Registratie

- 1 Elke ingediende klacht wordt door het centraal meldpunt geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van het bepaalde in artikel 2.4 onderzoekt.
- 2 Een mondeling ingediende klacht wordt door het centraal meldpunt op een daartoe door burgemeester en wethouders vast te stellen formulier op schrift gesteld en zo mogelijk ter ondertekening voorgelegd aan de klager ter bevestiging van de juiste notering van diens klacht.

Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging

- 1 De ontvangst van een klacht wordt terstond door het centraal meldpunt schriftelijk aan de klager bevestigd.
- 2 In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld door wie de klacht onderzocht wordt en hoe de verdere procedure van de klachtbehandeling is.
- 3 Het centraal meldpunt draagt zorg voor de voortgangsbewaking van de klachtbehandeling en het onderhouden van contact met de klager.

Artikel 2.4 Onderzoeker

- 1 Een klacht wordt onderzocht door:
 - a. de betreffende directeur indien de klacht een medewerker van zijn sector betreft;
 - b. de gemeentesecretaris indien de klacht een directeur betreft;
 - c. de burgemeester indien de klacht een raadslid, een wethouder of de gemeentesecretaris betreft;
 - d. de loco-burgemeester indien de klacht de burgemeester betreft.

Artikel 2.5 Niet verplichte behandeling

- 1 Een klacht wordt buiten de in artikel 9:8 van de wet genoemde mogelijkheden voorts niet in behandeling genomen indien niet is voldaan aan de vereisten in artikel 2.1, tweede lid en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken verstrekt nadat hij door het centraal meldpunt **schriftelijk** op deze tekortkoming is gewezen.

Artikel 2.6 Onderzoek en horen

- 1 Degene die op grond van het bepaalde in artikel 2.4 daartoe is aangewezen onderzoekt de klacht en hoort de klager, alsmede degene tegen wie de klacht gericht is.

Artikel 2.7 Afdoening

- 1 De onderzoeker rapporteert binnen vier weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk aan het college. De rapportage gaat vergezeld van een ontwerp-besluit over de afdoening van de klacht.
- 2 Binnen twee weken nadat de rapportage is uitgebracht, besluit het college over de afdoening van de klacht.
- 3 Het besluit van het college wordt schriftelijk aan de klager en aan degene tegen wie de klacht gericht is medegedeeld.
- 4 Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken na de datum van ontvangst kan worden afgedaan, wordt dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk aan klager medegedeeld.

Hoofdstuk 3 EXTERNE BEHANDELING KLACHTEN DOOR NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 3 Externe behandeling klacht door de Nationale ombudsman

- 1 Indien klager zich niet kan verenigen met het naar aanleiding van zijn klacht genomen besluit kan hij zijn klacht in tweede instantie voorleggen aan de Nationale ombudsman overeenkomstig de daarvoor op grond van de Wet Nationale ombudsman geldende regels.

Hoofdstuk 4 RAPPORTAGE

Artikel 4 Jaaroverzicht

- 1 Het centraal meldpunt doet jaarlijks verslag van het aantal in het afgelopen kalenderjaar geregistreerde klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de klachtbehandeling zijn getroffen.
Het college stelt het jaarverslag vast en legt dit, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, ter bespreking voor aan de commissie voor Bestuurszaken.

Hoofdstuk 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 5.1 Onvoorzien

- 1 In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslist het college.

Artikel 5.2 Inwerkingtreding

- 1 Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2003.
- 2 Met ingang van de onder het eerste lid van dit artikel bedoelde datum vervalt de verordening "Klachtenregeling gemeente Heiloo", vastgesteld bij raadsbesluit van 6 september 1999.

Artikel 5.3 Citeertitel

- 1 Deze verordening kan worden aangehaald als "Verordening klachtbehandeling gemeente Heiloo 2003".

Toelichting 1 TOELICHTING OP DE VERORDENING KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE HEILOO

Algemeen De Algemene wet bestuursrecht is bij wet van 12 mei 1999, Staatsblad 214, aangevuld met een nieuw hoofdstuk 9 waarin de behandeling van klachten wordt geregeld. De datum van inwerkingtreding van deze wet is vastgesteld op 1 juli 1999. Het nieuwe hoofdstuk 9 "Klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht bevat bepalingen waaraan een klacht moet voldoen om voor behandeling in aanmerking te komen en procedurebepalingen voor de klachtbehandeling. (De tekst van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is als bijlage aan deze toelichting toegevoegd.) De wet bevat minimum eisen voor een interne klachtbehandeling. De eigen verordening bevat organisatorische bepalingen over het centraal meldpunt waar klachten kunnen worden ingediend, wie belast is met het onderzoek en de rapportage. De wettelijke klachtregeling bepaalt dat een ieder het recht heeft bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Ingevolge de begripsomschrijving "bestuursorgaan" in de Algemene wet bestuursrecht betreft dit alle bestuursorganen bij de gemeente. Voor zover nodig wordt hieronder nog een artikelsgewijze toelichting gegeven op de verordening.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen De wet zelf geeft geen begripsomschrijvingen van klachten of gedragingen. Deze begrippen zijn in de verordening vastgelegd. **Artikel 2.1 Aanmelding** De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt op grond van de wettelijke regeling een jaar te rekenen vanaf het moment dat de gedraging waartegen de klacht wordt ingediend zich heeft voorgedaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt ingevolge de wet aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Het is derhalve niet nodig gedragingen van ambtenaren afzonderlijk in de gemeentelijke verordening te noemen om deze onder de klachtvoor-

ziening te laten vallen. Het Bureau Voorlichting van de afdeling Bestuursondersteuning fungeert als centraal meldpunt voor het registreren van de ingekomen klachten en de procedurebewaking. **Artikel 2.4 Onderzoeker** Ten aanzien van de behandeling van klachten schrijft de wet voor dat deze geschiedt door een persoon die niet bij die gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Een uitzondering wordt in het tweede lid gemaakt indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan. De verordening bevat bepalingen met betrekking tot de personen die met het onderzoek naar een klacht zijn belast.

Artikel 2.7 Afdoening Op grond van de wet dient een klacht binnen zes weken te worden afgedaan met een mogelijkheid tot verdaging met vier weken. De termijn van zes weken is eveneens in de gemeentelijke verordening vastgelegd, zij het dat deze daarin is opgesplitst in een termijn van vier weken voor onderzoek en rapportage met daaropvolgend een termijn van twee weken voor de beslissing door het college. Indien de klacht een lid van het college betreft is het betreffende lid niet bij de beraadslaging en besluitvorming omtrent de klacht die hem betreft aanwezig. **Artikel 3 Externe behandeling klacht door de Nationale ombudsman** Het extern klachtrecht biedt de mogelijkheid om de klacht door een onpartijdige instantie te laten beoordelen wanneer klager en gemeente er tijdens de interne procedure niet uitkomen. Bij besluit van 4 februari 2002 heeft de gemeenteraad van Heiloo gekozen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman ter voorziening in de mogelijkheid van behandeling van de klacht in tweede instantie. Deze aansluiting gaat in op 1 januari 2003 en geldt voor vier jaar. Deze aansluiting kan na verloop van deze periode verlengd worden. Voordat de Nationale ombudsman een klacht in behandeling neemt, moet deze zijn getoetst aan het zogenaamde "kenbaarheidsvereiste". Dit betekent dat het bestuursorgaan eerst in de gelegenheid moet zijn geweest om de klacht te behandelen. Het niet doorlopen van de interne klachtprocedure kan voor de Nationale ombudsman een reden zijn om de klager niet-ontvankelijk te verklaren. De eisen waaraan een verzoekschrift tot behandeling van een klacht door de Nationale ombudsman moet voldoen en de bevoegdheden van de Nationale ombudsman ter zake zijn vastgelegd in de artikelen 12 en volgende van de Wet nationale ombudsman. (De tekst van deze artikelen is als bijlage aan deze toelichting toegevoegd.)