

Verordening klachtbehandeling Heiloo

Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1 In deze verordening wordt verstaan onder:
 - a. *klacht*: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
 - b. *gedraging*: ieder handelen of nalaten jegens een natuurlijke persoon of een rechtspersoon door een bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan;
 - c. *college*: het college van burgemeester en wethouders;
 - d. *directeur*: de functionaris aan wie de dagelijkse leiding en het beheer van een sector in de gemeentelijke organisatie is opgedragen;
 - e. *afdelingshoofd*: de functionaris aan wie de dagelijkse leiding en het beheer van een afdeling in de gemeentelijke organisatie is opgedragen;
 - f. *klachtencoördinator*: de functionaris binnen de gemeentelijke organisatie die de klachten registreert en de afhandeling van de klachten bewaakt.

Hoofdstuk 2 PROCEDURE

Artikel 2 Indienen klacht

- 1 Een klacht tegen een gedraging kan door een ieder mondeling of schriftelijk worden ingediend bij het college.
- 2 De klager vermeldt zijn naam en adres en geeft een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en vermeldt wie zich aldus heeft gedragen.
- 3 Bij schriftelijk ingediende klachten geldt in aanvulling op het tweede lid dat het klaagschrift wordt voorzien van de dagtekening en handtekening van de klager.
- 4 Indien een 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 3 Interne doorzending

- 1 Een ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk (in afschrift) naar de klachtencoördinator gezonden.

Artikel 4 De klachtencoördinator

- 1 De klachtencoördinator ontvangt, al dan niet in afschrift, alle klachten en bewaakt de voortgang van de klachtbehandeling.
- 2 Elke ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd.
- 3 Een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld.
- 4 De klachtencoördinator onderzoekt of er redenen zijn om de klacht buiten behandeling te laten, zoals bedoeld in artikel 7.
- 5 De klachtencoördinator legt het klaagschrift zo spoedig mogelijk voor aan degene die de klacht op grond van het bepaalde in artikel 6 onderzoekt. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

- 1 De ontvangst van een klacht, die niet direct kan worden opgelost, wordt terstond door de klachtencoördinator 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.

Artikel 6 Onderzoeker

- 1 Een klacht wordt onderzocht door:
 - a. het betreffende afdelingshoofd, indien de klacht een medewerker van zijn afdeling betreft;
 - b. de betreffende directeur, indien de klacht een hoofd van een afdeling van zijn sector betreft;
 - c. de gemeentesecretaris indien de klacht een directeur betreft;

- d. de burgemeester indien de klacht een raadslid, een wethouder of de gemeentesecretaris betreft;
- e. de loco-burgemeester indien de klacht de burgemeester betreft.

Artikel 7 Niet verplichte behandeling

- 1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen als niet is voldaan aan de vereisten in artikel 2, tweede, derde en vierde lid, en de klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken verstrekt nadat hij door de klachtencoördinator schriftelijk op deze tekortkoming is gewezen.
- 2 Een klacht tegen een gedraging hoeft niet in behandeling genomen te worden als de gedraging valt onder de in de Algemene wet bestuursrecht aangegeven situaties waarin verplichte klachtbehandeling niet aan de orde is (thans artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht).
- 3 Van de beslissing om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 11 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8 Onderzoek en horen

- 1 Degene die op grond van het bepaalde in artikel 6 daartoe is aangewezen onderzoekt de klacht en hoort (al dan niet in elkaars aanwezigheid) de klager en degene tegen wie de klacht gericht is.
- 2 Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging jegens een ander dan de indiener, wordt door het bestuursorgaan ook contact opgenomen met die ander.
- 3 Van het horen kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is, of als de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
- 4 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Tegemoetkoming aan klacht

- 1 Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze verordening. Het naar tevredenheid tegemoet komen aan de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd. De klachtencoördinator ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 10 Afdoening

- 1 De onderzoeker rapporteert binnen vier weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk aan het bestuursorgaan. De rapportage gaat vergezeld van een ontwerpbeslissing over de afdoening van de klacht.
- 2 Binnen twee weken nadat de rapportage is uitgebracht, beslist het bestuursorgaan over de afdoening van de klacht.
- 3 De beslissing van het bestuursorgaan wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en aan degene tegen wie de klacht gericht is. In de beslissing stelt het bestuursorgaan de klager in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, van het gemotiveerde oordeel van het bestuursorgaan daarover en van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt. De klachtencoördinator ontvangt van de beslissing een afschrift.
- 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 en beklagde medegedeeld. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
- 5 Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Hoofdstuk 3 NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 11 Nationale ombudsman

- 1 Indien de klager zich niet kan verenigen met de naar aanleiding van zijn klacht genomen beslissing, dan 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 12 Jaaroverzicht

- 1 De klachtencoördinator 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 Bestuurlijke Zaken.

Hoofdstuk 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 13 Onvoorzien

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

Artikel 14 Inwerkingtreding en vervallen oude verordening

- 1 Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2012.
- 2 Met ingang van 1 januari 2012 vervalt de "Verordening klachtbehandeling gemeente Heiloo 2003"; vastgesteld bij raadsbesluit van 2 december 2002.

Artikel 15 Citeertitel

- 1 Deze verordening kan worden aangehaald als "Verordening klachtbehandeling gemeente Heiloo 2012".

Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente Heiloo in zijn openbare vergadering van 14 november 2011.