

De gemeenteraad van Rijswijk, bijeen in openbare vergadering op 3 november 2009, gelezen het voorstel van het college van Burgemeester en Wethouders d.d. 2 juni 2009 no. 09-037; BESLUIT vast de stellen de volgende regeling:

INTERNE KLACHTENREGELING -2.07.54

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Deze regeling verstaat onder:
 - a. wet: Algemene wet bestuursrecht;
 - b. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
 - c. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
 - d. aangeklaagde: een bestuursorgaan of ambtenaar tegen wie een klacht is ingediend;
 - e. bestuursorgaan:
 - de raad;
 - het college van burgemeester en wethouders;
 - de burgemeester;
 - f. ambtenaar:
 - een persoon in dienst van de gemeente Rijswijk, inclusief arbeidscontractanten;
 - een persoon die in dienst van de gemeente Rijswijk of arbeidscontractant is geweest;
 - g. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een ambtenaar;
 - h. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
 - i. klachtencoördinator: een coördinerend ambtenaar die verantwoordelijk is voor de afstemming van de klachtenbehandeling en desgevraagd de klachtbehandelaars ondersteunt;
 - j. presidium: het Presidium bestaat uit de fractievoorzitters van de in de raad aanwezige fracties, de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de raad;
 - k. klachtbehandelaar: diegene die verantwoordelijk is voor de behandeling van het klaagschrift.
2. Een persoon die werkzaam is bij een inrichting van openbaar onderwijs is geen ambtenaar in de zin van deze regeling.

Artikel 2 Klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar(s) behandeld, eventueel met ondersteuning van de klachtencoördinator.
2. De klachtbehandelaar kan één of meerdere personen aanwijzen die namens hem de klacht behandel(t)(en). De verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling verschuift daarmee echter niet: de klachtbehandelaar blijft steeds verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht.
3. Bij een klacht over een gedraging van een binnen een afdeling werkzame ambtenaar is de klachtbehandelaar: het afdelingshoofd waaronder die ambtenaar valt of, in overleg met het betrokken afdelingshoofd: een andere leidinggevende.
4. Bij een klacht over een gedraging van een afdelingshoofd is de klachtbehandelaar: de directie.
5. Bij een klacht over een gedraging van een lid van de directie of de gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: het college van burgemeester en wethouders.
6. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan zijn de klachtbehandelaars: een loco-burgemeester en de plv. voorzitter van de raad.
7. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de klachtbehandelaar: het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 3 Klachten over de raad, griffier en griffiemedewerker

1. Bij een klacht over een gedraging van de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie is de klachtbehandelaar: de griffier.

3. Bij een klacht over een gedraging van de griffier zijn de klachtbehandelaars: drie door het Presidium aan te wijzen leden van het Presidium.

Artikel 4 Geheimhouding

Een ieder die uit hoofde van zijn functie kennis draagt van de inhoud van klachten en van voor de behandeling van klachten opgestelde documenten, neemt daaromtrent geheimhouding in acht.

HOOFDSTUK 2 DE MONDELINGE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 5 Een mondelinge klacht kenbaar gemaakt bij een ambtenaar

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een ambtenaar handelt de ambtenaar deze klacht op informele (mondelinge) wijze zelf af.
2. De ambtenaar wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld.
4. Een klager kan bij de publieksbalie van het stadhuis om hulp vragen bij het op schrift stellen van zijn klacht.

HOOFDSTUK 3 DE SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 6 Indiening klaagschrift

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven.
2. Een klaagschrift kan ook digitaal worden ingediend via e-mail of via het klachtenformulier op de website van de gemeente.

Artikel 7 Registratie

1. De klachtencoördinator draagt zorg voor het beoordelen of het om een klacht als bedoeld in artikel 1, sub b of artikel 3 van deze regeling gaat en geeft opdracht tot de registratie van de klacht. De sectie Documentmanagement stuurt de klacht onverwijld door naar de betreffende klachtbehandelaar en stuurt een kopie van de klacht naar de klachtencoördinator.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. De sectie Documentmanagement draagt zorg voor het versturen van een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager.
2. Indien de behandeling naar het oordeel van de klachtbehandelaar naar verwachting langer gaat duren dan twee weken, neemt de klachtbehandelaar onverwijld contact op met de klager en vermeldt:
 - a. de ontvangst van de klacht;
 - b. het registratienummer van de klacht;
 - c. de te verwachten afhandelduur (maximaal 6 weken);
 - d. de mogelijkheden die de klachtenprocedure biedt, inclusief de mogelijkheid van een hoorzitting (hoor en wederhoor)
 - e. bij welke persoon informatie kan worden ingewonnen over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van de klacht.

Artikel 9 In behandeling nemen van de klacht

De klachtbehandelaar draagt zorg voor:

- a. het bepalen van de behandelingsmethode;
- b. het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn;
- c. het eventueel horen van de klager en het bieden van wederhoor aan de aangeklaagde. De klachtbehandelaar kan de klager met instemming van de klager telefonisch horen. Als dit gebeurt, wordt de klager de gelegenheid geboden zijn klaagschrift in een tweede gesprek toe te lichten, zodat de klager zich hierop kan voorbereiden;
- d. indien van toepassing: het opstellen van een verslag van het hoor en wederhoor als vermeld in het tweede lid van dit artikel;
- e. het opstellen van een (concept-)afhandelingsbrief aan klager. Deze (concept-)afhandelingsbrief wordt ter instemming en ondertekening voorgelegd aan het bestuursorgaan. De brief stelt de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. Indien van toepassing is aan de brief toegevoegd de rapportering van bevindingen naar aanleiding van het hoor en wederhoor;

-
- f. het informeren van de klager over de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale ombudsman als hij niet tevreden is met de be- of afhandeling van zijn klaagschrift;
 - g. het zorgdragen voor ondertekening en verzending van de afhandelingsbrief door het bestuursorgaan;
 - h. het invullen van het klachtenregistratie- en klachtenanalyse-formulier;
 - i. het onverwijld toesturen aan de klachtencoördinator van een kopie van de volgende stukken:
 - Gespreksnotities
 - De (ondertekende) afhandelingsbrief
 - Eventueel: rapportering van bevindingen van hoor en wederhoor
 - Ingevuld klachtenregistratie- en klachtenanalyseformulier

Artikel 10 Buiten behandeling laten

1. Een klaagschrift kan buiten behandeling worden gelaten indien:
 - a. niet is voldaan aan de vereisten in artikel 9:4, tweede en derde lid, van de wet en klager, nadat hij door de klachtencoördinator daarop is gewezen, niet binnen veertien dagen de vereiste gegevens heeft aangevuld;
 - b. het een klacht betreft als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de wet.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, indien naam en adres van de klager bij de gemeente Rijswijk bekend zijn.

Artikel 11 Tegemoetkoming

Zodra het bestuursorgaan aantoonbaar naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling, met uitzondering van artikel 9 lid g en lid h van deze regeling.

Artikel 12 Verdagingsbeslissing

Een verdagingsbeslissing kan voor maximaal 4 weken genomen worden door het bestuursorgaan binnen 6 weken na datum van binnenkomst van het klaagschrift. De klager en de klachtencoördinator worden door de klachtbehandelaar binnen die 6 weken van de verdagingsbeslissing schriftelijk in kennis gesteld. Indien sprake is van een verdagingstermijn vermeldt het besluit tot verdaging tevens de reden van de verdaging.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 13 Rapportage klachten

De klachtencoördinator doet jaarlijks geanonimiseerd verslag van het aantal ingekomen klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Artikel 14 Inwerkingtreding en Citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Interne Klachtenregeling gemeente Rijswijk 2009".
2. Deze regeling treedt in werking de dag volgend op de datum van bekendmaking.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Rijswijk in zijn openbare vergadering van 3 november 2009.