

Klachtenregeling gemeente Someren 2010

De raad van de gemeente Someren;

Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 15 januari 2010

Gelet op de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de navolgende Klachtenregeling gemeente Someren 2010:

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsomschrijving

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. 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 natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen.
- b. bestuursorgaan:
een orgaan zoals bedoeld in artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht, waaronder:
 - de raad;
 - de raadscommissies;
 - de commissie bezwaarschriften;
 - het college;
 - de burgemeester.
- c. gedraging:
het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of door een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- d. klaagschrift:
een schriftelijk ingediende klacht.
- e. klachtencoördinator:
degene die vanuit zijn of haar functie is belast met de coördinatie van klachten.

Artikel 1.2 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. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Hoofdstuk 2 De behandeling van klachten

Artikel 2.1 Schriftelijke/mondelijke klachten

- a. Schriftelijke klachten worden in beginsel door tussenkomst van de burgemeester in behandeling genomen.
- b. Mondelijke klachten worden ingediend ten overstaan van de burgemeester en bij diens afwezigheid ten overstaan van de gemeentesecretaris.

Artikel 2.2 Vereisten klaagschrift

Een klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 2.3 Buiten behandeling laten

1. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien deze betrekking heeft op een gedraging:

-
- a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden; of
 - c. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 2.4 Klachtbehandeling

1. Klachten worden behandeld indien de klacht is gericht tegen:
 - a. de raad of de burgemeester als bestuursorgaan, door de commissie Burger en Bestuur;
 - b. (leden van) het college of de gemeentesecretaris, door het college.
2. Het bestuursorgaan kan besluiten om afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing te verklaren. In dit geval zal een externe persoon of commissie de klacht behandelen en erover advies uitbrengen aan het bestuursorgaan.
3. Overige klachten worden behandeld door de burgemeester in overleg met de gemeentesecretaris.
4. In alle gevallen zal de klachtencoördinator telefonisch contact opnemen met de klager om te informeren of de behoefte bestaat aan een informeel gesprek al dan niet voorafgaande aan het doorlopen van het formele proces.

Artikel 2.5 Klachtencoördinatie/-registratie

1. De klachtencoördinator ondersteunt de klager bij het indienen van de klacht en is belast met de registratie van klachten, de coördinatie van de afhandeling daarvan en het opstellen van het hoorverslag.
2. Ter uitvoering van het bepaalde in artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht draagt de klachtencoördinator aan het einde van het jaar zorg voor publicatie van de geregistreerde klachten.

Artikel 2.6 Ter kennis brengen ontvangst klacht

Een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken of de inhoud van een mondelinge klacht wordt door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht van:

- a. degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- b. het orgaan dat met de behandeling van de klacht belast is.

Artikel 2.7 Verstrekking van inlichtingen

De klachtencoördinator verschafft aan het behandelend orgaan het dossier en de inlichtingen, noodzakelijk voor een behoorlijke behandeling van de klacht.

Artikel 2.8 Horen geklaagde

1. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt in beginsel door het behandelende orgaan gehoord.
2. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 2.9 Horen klager

1. De klager wordt de gelegenheid geboden zijn klacht mondeling toe te lichten en te reageren op vragen van het behandelend orgaan.
2. Het besprokene wordt schriftelijk vastgelegd.

Artikel 2.10 Kennisgeving

1. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 2.11 Afdoeningstermijn

1. Een klacht wordt afgehandeld binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift, tenzij afdeling 9.1.3 Awb van toepassing is.

2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 2.12 Andere wijze van afhandeling

Het bepaalde in dit hoofdstuk laat onverlet dat in overleg met de klager wordt gekozen voor een andere wijze van afhandeling van de klacht, zulks met inachtneming van de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 3.1 Verslag

1. Het college brengt jaarlijks verslag uit aan de commissie Burger en Bestuur over de toepassing van de klachtenregeling.
2. Het verslag geeft een overzicht van het aantal klachten in het afgelopen tijdvak, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de eventuele maatregelen die naar aanleiding daarvan zijn getroffen.

Artikel 3.2 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Someren 2010".
2. Deze regeling treedt in werking op de achtste dag na die waarop zij is bekendgemaakt.
3. Op hetzelfde moment komt de Klachtenregeling Someren 2006, zoals vastgesteld bij besluit van 30 augustus 2006, te vervallen.

Aldus besloten in de vergadering van de raad van de gemeente Someren,

de raadsgriffier, de voorzitter,

J. Laurens Janse-Oostdijk A.P.M. Veltman

Toelichting op de Klachtenregeling gemeente Someren 2010

Inleiding

Deze regeling is van toepassing op de interne procedure van klachtbehandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder Awb) en vervangt de Klachtenregeling Someren 2006.

De regeling in de Awb is te beschouwen als het vastleggen van de wijze waarop de overheid met klachten tegen haar handelen zou moeten omgaan.

Voorafgaand aan een klachtprocedure bij een externe klachtvoorziening dient de interne klachtprocedure op grond van het op 1 juli 1999 in werking getreden hoofdstuk 9 van de Awb te worden gevolgd. Dit houdt in dat iemand met een klacht zich eerst dient te wenden tot het bestuursorgaan op wie de klacht ziet voordat hij terecht kan bij de externe klachtvoorziening.

Essentieel verschil tussen de interne en externe klachtvoorziening is het verschil in verantwoordelijkheid. Bij de interne voorziening is het onderzoek naar de klacht en het innemen van een standpunt daarover voorbehouden aan het bestuursorgaan. Bij een externe voorziening is sprake van een onafhankelijke onderzoeksinstantie en wordt het oordeel over de gegrondheid van de klacht door een onafhankelijke derde uitgesproken. De gemeente Someren beschikt over een externe klachtvoorziening in de vorm van de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant, voorheen genaamd de Regionale Ombudscommissie SRE.

Hieronder volgt artikelsgewijs de toelichting op de Klachtenregeling gemeente Someren 2010.

Artikel 1.1 Begripsomschrijving

- a. Klacht:
Het gaat hierbij om klachten die zowel mondeling als schriftelijk kunnen worden ingediend. Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Uitgangspunt is dat alles wat geen (Awb-)bezwaar is, in beginsel een klacht is. Dit uitgangspunt sluit aan bij dat van de Nationale Ombudsman. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, meer algemene wensen over het optreden of beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt. Elke persoon, rechtspersoon en andere entiteit heeft het recht bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat orgaan zich heeft gedragen. Het object van de klacht is daarom een gedraging van de overheid. Die gedraging kan inhouden het verrichten van feitelijke handelingen dan wel publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen.

- b. Bestuursorgaan:
De klachtenregeling heeft alleen betrekking op klachten over bestuursorganen die onder het begrip bestuursorgaan van artikel 1:1 van de Awb vallen. Het gaat in het geval van deze klachtenregeling over het college, de burgemeester en de raad, maar ook de raadscommissies en de commissie bezwaarschriften (commissies in de zin van hoofdstuk V van de Gemeentewet).
- c. Gedraging:
Als een gedraging van een bestuursorgaan wordt elke gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan aangemerkt (artikel 9:1 lid 2 Awb). Het gaat hierbij niet alleen om het in dienst zijn van een bestuursorgaan, maar ook om de bevoegdheid van het bestuursorgaan om aanwijzingen te geven. Hierbij kan gedacht worden aan ambtenaren, contractanten, de gemeentesecretaris en leden van het college. Onder gedraging is mede een nalaten begrepen.
De regeling van de Awb is voor het grootste gedeelte alleen van toepassing op schriftelijke klachten.
Ten aanzien van mondelinge klachten geldt slechts het voorschrift van behoorlijke klachtbehandeling. Zodra een klacht naar tevredenheid is opgelost, vervalt de verplichting tot het toepassen van de wettelijke procedure. Ook kan de mondelinge klager gewezen worden op schriftelijke afdoening.
- d. Klaagschrift:
Een schriftelijk ingediende klacht.
- e. Klachtencoördinator:
Dit is degene die verantwoordelijk is voor de coördinatie van het klachtonderzoek, het bewaken van de interne afwikkeling en de adequate afwikkeling van de klacht richting de klager. Daarnaast registreert de klachtencoördinator alle ingekomen klachten en stelt deze het verslag op tijdens het hoorgesprek.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

Dit artikel stelt voorop dat eenieder het recht heeft om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat orgaan zich heeft gedragen. Onder "eenieder" moeten zowel natuurlijke als rechtspersonen worden verstaan. De formulering van deze bepaling begrenst verder de reikwijdte van de regeling. Klachten kunnen slechts betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Hieruit volgt dat algemene klachten over beleid, buiten het bereik van de regeling blijven. Verder wordt uitdrukkelijk bepaald dat klachten zowel mondeling als schriftelijk kunnen worden ingebracht.

Artikel 2.1 Schriftelijke/mondelinge klachten

In artikel 9:4 Awb wordt de soort klachten omschreven waarvoor de wat meer uitgewerkte regeling van de rest van afdeling 9.2 Awb geldt. Een recht op behandeling bestaat volgens deze afdeling indien de klacht schriftelijk wordt ingediend en het klaagschrift aan de eisen van duidelijkheid voldoet. Degene die de mondelinge klacht ontvangt zal aan de klager duidelijk moeten maken dat deze ook een schriftelijke klacht kan indienen en dat er dan wettelijke voorschriften gelden ten aanzien van de klachtbehandeling.

Mondelinge klachten kunnen echter mondeling worden afgedaan indien de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld. Het staat het bestuursorgaan vrij om in bijzondere omstandigheden ook mondelinge klachten volgens de procedure van deze afdeling te behandelen; een verplichting daartoe bestaat niet. De gemeente Someren kiest er voor om indien de klacht zich hiervoor leent, gebruik te maken van deze bevoegdheid, tenzij de klager hiermee niet instemt.

Artikel 2.2 Vereisten klaagschrift

Schriftelijke klachten verdienen bijzondere aandacht, omdat daarmee de behoefte tot uitdrukking wordt gebracht om de kwestie diepgaander te doen onderzoeken. Vandaar dat er een aantal minimumeisen zijn geformuleerd ten aanzien van klaagschriften. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de gestelde eisen kan besloten worden om de klacht buiten behandeling te laten. In de praktijk zal de klager echter eerst in de gelegenheid worden gesteld om zijn klaagschrift aan te vullen.

Het is een vereiste van behoorlijke klachtbehandeling dat een bestuursorgaan de ontvangst van een het klaagschrift bevestigt. De gemeente Someren hanteert als uitgangspunt dat de klacht uiterlijk binnen een week na de ontvangst wordt bevestigd, dit stemt overeen met de door de Nationale Ombudsman gehanteerde lijn. De rechtszekerheid wordt daarmee gediend, mede omdat het tijdstip van de ontvangst van de klacht van belang is voor de termijn van afhandeling (zie artikel 2.11). Bij de ontvangstbevestiging wordt in beginsel tegelijkertijd informatie verstrekt over de verdere procedure.

Artikel 2.3 Buiten behandeling laten

Voorop dient te worden gesteld dat deze bepaling facultatief is geformuleerd. Het bestuursorgaan is in de gegeven situaties niet verplicht, maar wel bevoegd, om de klacht te behandelen. De achtergrond voor het stellen van een termijn van een jaar waarbinnen een klacht moet zijn ingediend is, dat onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden lastig, danwel haast onmogelijk is. Van de klager mag ook worden verwacht dat hij/zij niet langer wacht met het indienen van een klacht dan nodig is. Als het effect van een gedraging pas later merkbaar wordt, kan afwijking van de gestelde termijn in de rede liggen. Teneinde te voorkomen dat de klachtprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door hen

die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift, is in onderdeel b. bepaald dat een bestuursorgaan niet verplicht is om een klacht te behandelen, indien zij een gedraging betreft waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt. In de regel zal het gaan om een besluit. Heroverweging van het besluit in de bezwaarschriftenprocedure is dan de aangewezen reactie van de kant van het bestuursorgaan. Bij onderdeel c. gaat het meestal ook om besluiten, waartegen adequate beroepsprocedures open staan of hebben open gestaan.

Het ligt dan ook niet in de rede om die procedures te doorkruisen. Tegen het besluit om een klacht om genoemde redenen niet in behandeling te nemen, kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 2.4 Klachtbehandeling

De regeling gaat uit van een interne klachtenprocedure, waarbij de klacht onder verantwoordelijkheid van het betreffende bestuursorgaan wordt afgedaan door de burgemeester, het college, danwel de commissie Burger en Bestuur. Daarmee wordt het meeste recht gedaan aan de geformuleerde uitgangspunten.

De afhandeling van een klacht moet zijn afgestemd op de aard daarvan. Eenvoudige klachten kunnen vaak ook het beste op informele wijze worden afgedaan. Indien daarmee een voor alle betrokkenen bevredigende oplossing wordt bereikt, behoort de regeling niet tot meer formaliteiten te dwingen. De klachtencoördinator zal de klager, indien de klacht bijvoorbeeld berust op een fout, een misverstand of een onduidelijkheid, daarom in alle gevallen telefonisch benaderen en informeren of een informeel gesprek de voorkeur verdient. Een toelichtend gesprek kan verheldering bieden. Dit kan ertoe leiden dat een klacht wordt opgelost. Te allen tijde blijft gelden dat indien de formele klachtbehandeling bij klager prevaleert, deze afhandelwijze zal worden doorlopen.

Wij hebben gemeend om het bereik van de regeling voor wat betreft de bestuursorganen zo ruim mogelijk te stellen. Uit dit oogpunt is het vanzelfsprekend dat ook klachten kunnen worden ingediend gericht tegen de raad als bestuursorgaan, met dien verstande dat deze niet gericht kunnen zijn tegen hetgeen door een raadslid in een raadsvergadering is gesteld. Het is niet mogelijk om klachten in te dienen tegen individuele raadsleden omdat een raadslid niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de raad. In het verlengde van artikel 22 van de Gemeentewet (onschendbaarheid) moet het mogelijk zijn dat raadsleden zich in het publieke belang zonder terughoudendheid in een raadsvergadering kunnen uiten. Dit betekent overigens niet dat in voorkomende gevallen geen aandacht wordt besteed aan eventuele klachten. Het ligt voor de hand om de commissie Burger en Bestuur te belasten met de behandeling van klachten tegen de raad als bestuursorgaan.

Voor de gehele behandeling geldt immers, dat degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, niet wordt belast met de behandeling daarvan. Het spreekt voor zich dat dit een essentieel vereiste is voor een zorgvuldige klachtenbehandeling. Deze bepaling ligt ook in de lijn van de Algemene wet bestuursrecht, waaruit voortvloeit dat een te grote betrokkenheid bij de zaak op grond van bestuurlijke of ambtelijke verantwoordelijkheid moet worden vermeden.

Klachtbehandeling door een bij de klacht betrokken persoon kan echter onvermijdelijk zijn als de klacht is gericht tegen het bestuursorgaan zelf of tegen de voorzitter of een lid van een collegiaal samengesteld bestuursorgaan (artikel 9:7 lid 1 Awb). Het bestuursorgaan is in gevallen waarin een zekere distantie tussen hem en de klager is gewenst, op grond van grond van artikel 9:14 bevoegd om een persoon of commissie aan te stellen ten behoeve van de afhandeling van de klacht.

Wanneer het besluit wordt genomen om een persoon of commissie in te schakelen is nog steeds sprake van interne klachtbehandeling omdat – hoewel deze instantie advies over de klacht uitbrengt – het bestuursorgaan nog steeds verantwoordelijk is voor het eindoordeel op de klacht.

Ten aanzien van schriftelijke klachten zal voorafgaande aan de formele procedure een mondeling gesprek plaatsvinden, in beginsel tussen de klager en het afdelingshoofd en de klachtencoördinator. De mogelijkheid bestaat dat een vakambtenaar aanwezig is bij dit gesprek. Dit is afhankelijk van het gegeven of de klacht (ook) betrekking heeft op de vakinhoud. Indien het informele gesprek naar tevredenheid van de klager is verlopen is het aan de klager om te beslissen of de klacht al dan niet alsnog via het formele traject wordt behandeld.

Artikel 2.5 Klachtencoördinatie/registratie

Mede ten behoeve van de verslaglegging is het noodzakelijk om de klachten centraal te registreren en van daaruit tevens de voortgang in de behandeling te bewaken. Dit is tevens het informatiepunt voor de burger met betrekking tot alle aspecten van de klachtenregeling. Een en ander is de taak van de klachtencoördinator. Indien een klacht is gericht tegen de gemeenteraad als bestuursorgaan voert de klachtencoördinator zijn taak uit in samenwerking met de raadsgriffier.

Overigens worden alle ingekomen klachten geregistreerd, dus ook die, die in overleg met de klager op informele wijze worden afgedaan. De transparantie van en controle op bestuursorganen wordt verstrekt door publicatie van de geregistreerde klachten. Publicatie en registratie van klachten kan verder bijdragen aan een evaluatie van de klachtbehandeling.

Artikel 2.6 Ter kennis brengen ontvangst klacht

Dit artikel is alleen van toepassing in het geval van een concrete gedraging van een persoon. Voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft is het belangrijk om te weten dat een klacht over hem/haar is ingediend, zodat hij/zij in staat is om zich te verdedigen.

Artikel 2.7 Verstrekking van inlichtingen

Ten behoeve van een correcte en zorgvuldige behandeling dient het behandelend orgaan te beschikken over voldoende gegevens om een oordeel te kunnen vellen over de gegrondheid van de klacht. Deze informatie wordt door de klachtencoördinator verzameld, gebundeld en overgelegd aan het behandelend orgaan.

Artikelen 2.8 en 2.9 Horen geklaagde en klager

In deze artikelen is vervat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. Door het horen van beide partijen wordt inzicht verkregen in het probleem dat ten grondslag ligt aan de klacht.

Daarnaast kan door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij/zij geen gelijk krijgt.

Of het gewenst is om de klager en de beklaagde in elkaars aanwezigheid te horen zal afhangen van de concrete situatie. Het verslag van de hoorzitting dient voor een correcte weergave van de klacht en de omstandigheden, hetgeen van belang is voor de verdere procedure. Dit verslag wordt opgesteld door de klachtencoördinator.

Artikel 2.10 Kennisgeving

Het artikel verplicht het bestuursorgaan om na het afsluiten van het onderzoek de klager schriftelijk zijn bevindingen en eventuele conclusies mee te delen. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond is, dan in het geval dat de klacht gegrond wordt verklaard. Onder bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. De bevindingen en conclusies zijn op zichzelf niet gericht op rechtsgevolg en daarom niet vatbaar voor bezwaar in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Dit is slechts denkbaar indien als uitvloeisel van de conclusie een (nieuw) besluit wordt genomen, waarop de rechtsbeschermingsregeling van toepassing is.

Als gevolg van het tweede lid wordt in de kennisgeving tevens aangegeven of er nog mogelijkheden zijn om bij een andere instantie een klacht in te dienen. Het gaat dan vooral om externe instanties die zijn aangewezen om klachten te behandelen, zoals de Nationale ombudsman. Ten aanzien van de externe behandeling van klachten is de gemeente Someren niet aangesloten bij de Nationale Ombudsman maar bij de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant. Bij de kennisgeving wordt dan ook een folder bijgevoegd op welke wijze men bij deze instantie een externe klacht moet indienen.

Artikel 2.11 Afdoeningstermijn

Doel van het artikel is aan klagers zekerheid te verschaffen dat hun klacht vlot wordt afgehandeld. De afdoenings- en verdagingstermijnen (ingevolge artikel 9:11 Awb) van zes respectievelijk vier weken sluiten aan op die van de bezwaarschriftenprocedure (artikel 7:10 Awb). Ook de Nationale ombudsman hanteert deze termijnen. Het tijdstip van ontvangst is bepalend voor het begin van de termijn, ook al is de klacht enige tijd na ontvangst bij het bestuursorgaan blijven liggen.

De verdagingsmogelijkheid is bedoeld voor bijzondere gevallen, in gecompliceerde zaken. Wanneer afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is bedraagt de termijn van afdoening tien respectievelijk veertien weken (artikel 9:11 Awb).

Artikel 2.12 Andere wijze van afhandeling

Een zorgvuldige klachtbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen, evenals de kwaliteit van de dienstverlening. De tevredenheid van de burger staat voorop. Daarom is in dit artikel de ruimte geboden om in overleg met de klager te kiezen voor een snelle en informele afhandeling van de klacht. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover pas later blijkt volgt altijd een schriftelijke bevestiging. Indien de klager daaraan de voorkeur geeft, wordt de klacht alsnog in overeenstemming met dit hoofdstuk afgehandeld.

Artikel 3.1 Verslag

Een stelselmatige klachtenbehandeling heeft een belangrijk leeraspect voor de organisatie. Aan de hand van een analyse van het klachtenpatroon kan de kwaliteit van de dienstverlening zonodig structureel worden verbeterd. Middels een verslag zal daarover jaarlijks verantwoording worden gedaan.

Artikel 3.2 Citeertitel en inwerkintreding

Als algemeen uitgangspunt in het bestuursrecht geldt dat een regeling pas werking krijgt nadat deze bekend is gemaakt. Bovendien is en blijft het van wezenlijk belang dat de burgers op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en de wijze waarop dit moet gebeuren. In dit verband is een informatiebrochure opgesteld. Deze is ook digitaal te raadplegen op de gemeentelijke website. Daarnaast wordt via de media de nodige bekendheid gegeven aan de klachtenregeling.