

Klachtenregeling 2009

KLACHTENREGELING GEMEENTE SON EN BREUGEL Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. een klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid van het college van burgemeester en wethouders, een ambtenaar van de gemeente of een arbeidscontractant in dienst van de gemeente zich in een bepaalde gemeentelijke aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- b. een klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
- c. een bestuursorgaan: 1. de gemeenteraad; 2. het college van burgemeester en wethouders; 3. de burgemeester;
- d. een gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een (rechts)persoon handelen of nalaten te handelen door: 1. een bestuursorgaan; 2. de voorzitter of een lid van het college van burgemeester en wethouders; 3. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie, alsmede een gewezen ambtenaar.
- e. *klachtencoördinator*: de functionaris als bedoeld in artikel 4.
- f. *klachtbehandelaar*: de functionaris(sen) als bedoeld in artikel 7.
- g. *Nationale ombudsman*: het bureau van de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht; het bureau rapporteert aan het verantwoordelijke bestuursorgaan over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2 Klachten

Een ieder heeft het recht om, over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam, onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht of klaagschrift bij dat bestuursorgaan in te dienen.

Artikel 3 Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen, te weten:

- a. informele bemiddeling: Indien iemand zich met een klacht tot de gemeente wendt, wordt in eerste instantie met de betrokken perso(o)n(en) in afstemming met de klachtencoördinator getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen.
- b. formele behandeling in eerste instantie: Een klaagschrift wordt in principe behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.
- c. formele behandeling in tweede instantie: Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie kan hij vervolgens een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders stellen een klachtencoördinator en een plaatsvervangend klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator is/wordt betrokken bij de informele behandeling van klachten en zorgt (zodanig) voor het opstarten van de formele behandeling.
3. De klachtencoördinator ziet erop toe, dat de formele behandeling van een klaagschrift conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elk klaagschrift en stelt het jaarverslag op.
5. Bij de klachtbehandeling in tweede instantie is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 2 Indiening van klaagschriften

Artikel 5 Indiening klaagschriften

- 1 Elk klaagschrift wordt via ontvangst door de beklagde of het verantwoordelijke bestuursorgaan direct voorgelegd aan de klachtencoördinator.
- 2 Het 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 waarop de klacht betrekking heeft, en mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
 - d. de reden waarom klager meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging.

Artikel 6 Ontvankelijkheid

- 1 Een bestuursorgaan is niet verplicht een klaagschrift in behandeling te nemen indien:
 - a. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5, tweede lid van deze verordening, en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen vier weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt;
 - b. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze verordening is behandeld;
 - c. deze een gedraging betreft die langer dan één jaar voor indiening van het klaagschrift plaatsvond;
 - d. deze een gedraging betreft waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of waartegen door klager beroep had kunnen worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - e. deze een gedraging betreft die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie gaande is, dan wel indien 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 justitie of een vervolging gaande is;
 - f. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 2 Van het niet in behandeling nemen van het klaagschrift wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Hoofdstuk 3 Formele behandeling van klaagschriften

Artikel 7 Behandeling

De formele behandeling van een klaagschrift is afhankelijk van onderstaande situaties: 1. Een klaagschrift over de gemeenteraad wordt behandeld door de voorzitter van de gemeenteraad en twee door het presidium aan te wijzen leden van de gemeenteraad. 2. Een klaagschrift over het college van burgemeester en wethouders of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid drie van dit artikel van toepassing is. > 3. Een klaagschrift over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester. 4. Een klaagschrift over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester. 5. Een klaagschrift over de griffier of een griffiemedewerker wordt behandeld door de voorzitter van de gemeenteraad. 6. Een klaagschrift over een medewerker in dienst van de gemeentelijke organisatie wordt behandeld door de gemeentesecretaris. 7. Alle overige klaagschriften worden behandeld door de burgemeester.

Artikel 8 Onderzoek

1. De begeleiding van de formele behandeling van klaagschriften vindt plaats door de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klaagschrift bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 9 Hoor en wederhoor

1. Degene op wiens gedraging het klaagschrift betrekking heeft, ontvangt een kopie van het klaagschrift en de eventueel daarbij meegezonden stukken.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging het klaagschrift betrekking heeft, in de gelegenheid door hem te worden gehoord. Het horen van beide partijen vindt in elkaars aanwezigheid plaats.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging het klaagschrift betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of doen bijstaan.

4. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt, dat wordt ondertekend door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator. Het verslag wordt ter kennisneming aan partijen toegezonden of uitgereikt.

Artikel 10 Afdoening

1. De klachtbehandelaar zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het verantwoordelijke bestuursorgaan. Het verslag van het horen wordt aan dit rapport gehecht. Het rapport wordt ondertekend door de klachtbehandelaar(s) en de klachtencoördinator.
2. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen tien weken of, na verdaging, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift af. Van een verdaging wordt door de klachtencoördinator voor afloop van de termijn van tien weken schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Het bestuursorgaan informeert de klager en degene op wiens gedraging het klaagschrift betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaruit getrokken zijn.

Hoofdstuk 4 Nationale ombudsman

Artikel 11 Klachtbehandeling in tweede instantie

1. Bij de toezending van de bevindingen als bedoeld in artikel 10, derde lid, wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen één jaar na de ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage.
2. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken: a. het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent; b. het adviseren van de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman;

Hoofdstuk 5 Rapportage

Artikel 12 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan de gemeenteraad;
2. Het verslag bedoeld in het eerste lid bevat informatie over het aantal en de aard van de klaagschriften alsmede over de wijze waarop in de informele fase met klaagschriften is omgegaan en voorts over de wijze waarop alle klaagschriften in de formele fases zijn behandeld.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 13 Onvoorzien

In gevallen waarin de Algemene wet bestuursrecht of deze verordening niet voorzien, beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 14 Nadere regels

Burgemeester en wethouders kunnen voor de uitvoering van deze verordening nadere regels opstellen.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking per 1 januari 2009. De klachtenregeling 'Gemeente Son en Breugel', vastgesteld door de gemeenteraad op 27 november 1997, vervalt met ingang van deze verordening.

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Gemeente Son en Breugel 2009".

Aldus vastgesteld in zijn openbare vergadering van 30 oktober 2008, De raad van de gemeente Son en Breugel, De griffier, de voorzitter, mr. F. den Hengst drs. J.F.M. Gaillard

Toelichting 1 ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING KLACHTENREGELING GEMEENTE SON EN BREUGEL 2009

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen In overeenstemming met het bepaalde in de Wet Nationale ombudsman en de Algemene wet bestuursrecht is uitgangspunt dat het gaat om klachten over gedragingen van

bestuursorganen. Daarbij zijn de begrippen gedraging (een handelen of nalaten te handelen) en klacht (een uiting van ongenoegen) zo ruim mogelijk geformuleerd. Onderscheid moet worden gemaakt tussen klachten over gedragingen en meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld over gaten in de weg, overhangende takken, loszittende tegels). Dergelijke meldingen worden in het spraakgebruik ook wel als klacht aangeduid. Deze vallen echter niet onder deze klachtenregeling.

Artikel 2 Klachten 'Een ieder': Anders dan bij bezwaar of beroep is niet vereist dat een klager belanghebbende is; er geldt dus een actio popularis.

'Bepaalde aangelegenheid': Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in zijn algemeenheid, voldoen niet aan het vereiste van 'een bepaalde aangelegenheid' en valt niet onder deze klachtenregeling en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

'Gedraging': Elk handelen of nalaten te handelen in een gemeentelijke aangelegenheid. Gedragingen van ambtenaren, arbeidscontractanten of collegeleden worden toegerekend aan het bestuursorgaan waarvoor de beklagde persoon werkzaam is. Individuele raadsleden vallen hiermee af, zij zijn niet werkzaam onder de raad als bestuursorgaan.

Overigens is het niet mogelijk over mondelinge uitingen van leden van het gemeentebestuur (en anderen die deelnemen aan de beraadslagingen) in raads-, college- of commissievergaderingen of over hetgeen aan de vergadering schriftelijk is overgelegd, een klacht in te dienen. Op grond van de artikelen 22, 57, 82 en 83 van de Gemeentewet geldt hiervoor immunititeit.

Algemene wensen over het optreden c.q. beleid van een bestuursorgaan, hebben geen betrekking op de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen, immers ligt de gedraging in de toekomst, deze vallen dus niet onder deze klachtenregeling en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3 Fasering Dit artikel geeft de opbouw van de volledige klachtenprocedure weer. De behandeling van een klacht is in eerste instantie informeel en laagdrempelig.

Overigens kan ook de klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman als laagdrempelig worden beschouwd. Er gelden voor het in behandeling nemen van een klacht bij deze instantie echter enkele in de Wet Nationale ombudsman vastgelegde criteria waaraan de in te dienen klachten moeten voldoen willen deze in behandeling kunnen worden genomen.

Als algemene regel geldt, dat zowel mondelinge als schriftelijke klachten zorgvuldig afgedaan moeten worden. Wat een zorgvuldige afdoening inhoudt, kan per geval verschillen. - Bij een mondeling ingediende klacht zal zoveel mogelijk moeten worden getracht de klacht reeds in de informele fase afdoende te behandelen. Met het geven van opheldering, het verstreken of toezenden van informatie of het aanbieden van verontschuldiging kunnen in deze fase vaak al misverstanden uit de wereld worden geholpen en "de kou uit de lucht" worden gehaald. De informele fase is met opzet niet aan procedurele regels gebonden om de flexibiliteit voor het bereiken van een oplossing zo groot mogelijk te laten zijn.

De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij ontevreden is over de wijze van afhandeling, alsnog de formele behandeling te volgen. De klager dient daarvoor in ieder geval zijn klacht op schrift te stellen.

Hierbij wordt nog wel aangetekend dat niet iedere negatieve opmerking bedoeld hoeft te zijn als een klacht. Van alle bestuurders en medewerkers wordt wel verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en bij twijfel gericht vragen of de opmerking bedoeld is als klacht.

- Een schriftelijk ingediende klacht leidt in principe automatisch tot een formele behandeling in eerste instantie, immers het schriftelijk tot uitdrukking brengen van een klacht wijst vaak al op de behoefte van de klager dat de zaak wat diepgaander wordt onderzocht. ECHTER kan, afhankelijk van de inhoud van het klaagschrift, een snelle en informele wijze van behandelen ook een goed resultaat hebben. Indien deze informele wijze van behandelen naar tevredenheid van de klager wordt afgedaan, dan dient deze ter bevestiging daarvan, zijn klaagschrift schriftelijk in te trekken. Indien de bevestiging niet volgt, dan dient de formele procedure te worden opgestart.

Artikel 4 Klachtencoördinator De klachtencoördinator vervult een centrale rol in de formele klachtbehandeling. Hij is het eerste aanspreekpunt hiervoor, zowel binnen als buiten de organisatie. Hij is belast met de (voorbereiding van de) behandeling van een klaagschrift, maar beschikt niet over zelfstandige bevoegdheden wat betreft het beslissen omtrent de afhandeling van een klaagschrift. Hiertoe is alleen het betreffende bestuursorgaan bevoegd.

HOOFDSTUK 2 INDIENING VAN KLACHTEN

Artikel 5 Indiening Het eerste lid geeft aan dat een schriftelijke klacht in handen van de klachtencoördinator wordt gesteld. De klachtencoördinator zorgt voor een ontvangstbevestiging met daarin een uitleg over de te volgen procedure. Voorts stelt de klachtencoördinator de beklagde op de hoogte.

Het tweede lid komt overeen met artikel 9:4, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht. Indien een klaagschrift niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, maar dat mag uiteraard wel.

Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kan op dit beginsel een uitzondering worden gemaakt als aannemelijk is dat klager zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven. Uiteraard dient de anonieme klager wel op zodanige wijze kenbaar en bereikbaar te zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

Voor een snelle en correcte behandeling van een klacht is het gewenst direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn, vandaar dat sub c en d zijn opgenomen.

In artikel 9:4 Awb is voor klaagschriften artikel 6:5 van deze wet van overeenkomstige toepassing verklaard, inhoudende voor klager de verplichting een klaagschrift in de Nederlandse taal in te dienen of om het klaagschrift te voorzien van een Nederlandse vertaling. In concrete gevallen zal in redelijkheid moeten worden getoetst of aan deze eis moet worden vastgehouden.

Artikel 6 Ontvankelijkheid Het eerste lid geeft de gevallen aan, waarin een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. Het bestuursorgaan zal altijd moeten afwegen, of wel of niet tot het in behandeling nemen van de klacht, en dus tot onderzoek, wordt overgegaan. De in het eerste lid geformuleerde gronden zijn grotendeels ontleend aan de Algemene wet bestuursrecht.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet tijdig nemen van besluiten. Ingevolge artikel 6.2, onder b, en 6.12, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht kan tegen een fictief besluit bezwaar (of indien het een besluit op bezwaar betreft: beroep) worden ingesteld. In een aantal gevallen zal het klaagschrift dan in beginsel moeten worden aangemerkt als een bezwaarschrift. Dit beginsel lijdt uitzondering, indien klager te kennen geeft er prijs op te stellen dat zijn brief wordt aangemerkt als een klaagschrift en niet als een bezwaarschrift. Het tweede lid geeft aan dat het betreffende bestuursorgaan de klager binnen vier weken in kennis moet stellen van het niet in behandeling nemen van een klacht. Deze termijn is ook ontleend aan de Algemene wet bestuursrecht.

HOOFDSTUK 3 FORMELE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN

Artikel 7 Behandeling In dit artikel wordt bepaald wie een klaagschrift formeel behandelt. Afdeling 9.1.3 Awb geeft de mogelijkheid van een behandeling door het bestuursorgaan zelf of van een klachtadviesprocedure. Voor de laatste optie kan een persoon of een commissie worden aangewezen. Het is namelijk voor klachten over bestuursorganen, de leden en de voorzitter ervan, niet wettelijk voorgeschreven dat deze zich distantiëren van de behandeling van de klacht (zie artikel 9:7, tweede lid, Awb). Om klachten toch met een zekere "afstand" te behandelen, waarmee het vertrouwen van de klager in de afhandeling in het algemeen wordt gediend, is gekozen voor behandeling niet door het bestuursorgaan zelf, maar door een commissie of persoon met enige distantie ten opzichte van het desbetreffende orgaan.

Artikel 8 Onderzoek Een klacht die in behandeling is genomen, kan uiteraard pas worden afgedaan nadat een deugdelijk onderzoek heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de aard van de klacht zal het onderzoek meer of minder formeel kunnen verlopen. Tevens kan het onderzoek, indien wenselijk, het karakter kunnen krijgen van bemiddeling.

Artikel 9 Hoor en wederhoor Een belangrijk onderdeel van het in artikel 8 bedoelde onderzoek is hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. Hoor en wederhoor is een van de basisbeginselen van de Nederlandse rechtsorde.

Het eerste lid is een letterlijke overneming van artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend, alsmede wat die klacht inhoudt. Bovendien geeft dit de betreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Het verdient in het algemeen aanbeveling klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, in elkaars aanwezigheid te horen. Apart horen is een uitzondering. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren. Vaak wordt dan direct duidelijk over welke punten overeenstemming bestaat en over welke niet.

Het staat klager en/of degene over wie wordt geklaagd vrij zich op de hoorzitting te laten vergezellen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Dit is in het derde lid vastgelegd. Het is immers mogelijk en begrijpelijk dat iemand zich onprettig of onzeker voelt in een dergelijke hoorzitting. Het is belangrijk dat men zich veilig genoeg voelt om vrijuit te kunnen spreken. Dat komt een zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Ook hier geldt overigens dat eventuele kosten voor rekening zijn van degene die zich laat vergezellen.

De verplichting tot opmaken van een verslag staat in artikel 9:10 Awb. De toezending van een exemplaar van het verslag aan beide partijen is een beginsel van behoorlijk procesrecht.

Artikel 10 AfdoeningHet tweede en derde lid van dit artikel zijn gebaseerd op de artikelen 9:11 en 9:12 Algemene wet bestuursrecht. Omdat in deze regeling wordt voorzien in klachtbehandeling via een klachtadviesprocedure geldt de lange termijn. Dat wil zeggen dat het bestuursorgaan de klacht met inachtneming van het advies van de klachtbehandelaar afdoet binnen uiterlijk tien of veertien weken. Cluster P&O wordt van de afdoening op de hoogte gesteld.

HOOFDSTUK 4 NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 11 Klachtbehandeling in tweede instantieIndien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen de gemeente is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dient hij de gelegenheid te hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Gekozen is voor aansluiting bij de Nationale ombudsman.

Zodra een klacht bij de Nationale ombudsman is ingediend, start de procedure als vastgelegd in de Wet Nationale ombudsman. Alsdan dient er één aanspreekpunt te zijn voor deze klachtbehandelaar. De Nationale ombudsman wil niet geconfronteerd worden met diverse aanspreekpunten binnen de gemeente. Ook voor de gemeente zelf is het wenselijk dat er één punt binnen het apparaat is waar overzicht bestaat over de klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend, zowel wat het aantal betreft als wat betreft de aard ervan. Op deze wijze is het mogelijk tendensen gemeentebreed te signaleren en aanbevelingen te doen omtrent verbeteringen. Dit is een taak die naar zijn aard onder de kwaliteitszorg hoort, dus bij de afdeling bestuursondersteuning. Ook de registratie en verslaglegging is zo eenvoudiger te realiseren.

HOOFDSTUK 5 RAPPORTAGE

Artikel 12 VerslagArtikel 9:12a Awb verplicht tot het jaarlijks publiceren van de geregistreeerde schriftelijke klachten. Een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van klachten is van belang voor de beleidsontwikkeling en uitvoering op het gebied van (juridische) kwaliteitszorg. Daarom is een goede verslaglegging van de ingediende klaagschriften en van de afdoening ervan ook een onmisbaar instrument.

Het verslag wordt geanonimiseerd opgesteld. Er worden dus geen persoonsgegevens in opgenomen. Het wordt uitgebracht aan de gemeenteraad.

HOOFDSTUK 6 SLOTBEPALINGEN

Artikel 13 OnvoorzienDit artikel fungeert als vangnet bepaling

Artikel 14 Nadere regelsIndien het in dagelijkse praktijk noodzakelijk blijkt, dan kunnen burgemeester en wethouders nadere uitvoeringsregels opstellen.

Artikel 15 InwerkingtredingSpreekt voor zich.