

Klachtenbehandelingsprocedure gemeente Werkendam 2010

De raad van de gemeente Werkendam,

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 11 januari 2008,

gelet op het bepaalde in de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht;

besluit

- I. In te trekken de "Klachtenbehandelingsprocedure gemeente Werkendam 2008 ""
- II. vast te stellen de " Klachtenbehandelingsprocedure gemeente Werkendam 2010".

Klachtenbehandelingsprocedure gemeente Werkendam 2010

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1.1

1. Een klacht in de zin van deze regeling is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 1.2

1. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
2. Om in aanmerking te komen voor een behandeling volgens deze verordening dient een klacht schriftelijk te worden ingediend bij het betrokken bestuursorgaan.

Hoofdstuk 2: De behandeling van klaagschriften door het bestuursorgaan

Artikel 2.1 Definitie

Een klaagschrift in de zin van deze regeling is het schriftelijke stuk waarin een klacht is neergelegd.

Artikel 2.2 Vereisten

Het klaagschrift wordt 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 Toepasselijkheid

De behandeling van klaagschriften vindt plaats volgens afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 2.4 Ontvangst en verspreiding van het klaagschrift

1. De unitmanager middelen stelt alle op het gemeentehuis inkomende brieven die als een klaagschrift zouden kunnen worden aangemerkt, onverwijld in handen van het secretariaat van de commissie voor bezwaar en beroep .
2. Het secretariaat bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.
3. Het secretariaat legt het klaagschrift ter behandeling voor aan de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklagde, die er voor zorgdraagt dat binnen de door het secretariaat gestelde termijn advies wordt uitgebracht.

Artikel 2.5 Behandeling van een klaagschrift

1. Een klaagschrift wordt behandeld door de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklagde.

2. Indien een klaagschrift betrekking heeft op het college van burgemeester en wethouders of een lid van het college van burgemeester en wethouders, wordt het klaagschrift behandeld door de voorzitter van het college.
3. Indien een klaagschrift betrekking heeft op de gemeentesecretaris respectievelijk de griffier behandelt de burgemeester de klacht.
4. Indien er bij de behandeling volgens lid 1 of 2 sprake is van betrokkenheid bij de gedraging waarop het klaagschrift betrekking heeft, wijst de gemeentesecretaris iemand aan, die het klaagschrift behandelt en die niet bij de beklagde gedraging betrokken is geweest.
5. Diegene die het klaagschrift behandelt zendt degene op wiens gedraging het klaagschrift betrekking heeft, een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken.

Artikel 2.6 Horen

1. Diegene die het klaagschrift behandelt stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Diegene die het klaagschrift behandelt onderzoekt de mogelijkheid om met instemming van betrokkenen tot een voor hen bevredigende oplossing te komen, waardoor de klacht verder buiten behandeling kan blijven. Indien zo'n oplossing wordt bereikt wordt deze schriftelijk vastgelegd.
4. Afhankelijk van de aard en de omstandigheden van de klacht kan diegene die het klaagschrift behandelt klager en beklagde tezamen uitnodigen voor een gesprek, waarin hij als bemiddelende partij kan optreden.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 2.7 Rapportage en advies

1. Diegene die het klaagschrift behandelt stelt een schriftelijk rapport op inzake het onderzoek naar de behandeling van het klaagschrift.
2. Het rapport wordt, vergezeld van het verslag van het horen, een advies over het te nemen besluit inzake de gegrondheid van de klacht en een conceptbrief aan klager aan de directeur bedrijfsvoering voorgelegd.
3. De directeur bedrijfsvoering draagt er zorg voor – zo nodig vergezeld van een nader advies- dat deze stukken op de agenda wordt geplaatst van de vergadering van het bevoegde bestuursorgaan.

Artikel 2.8 Besluitvorming en mededeling

1. Op basis van het rapport en de adviezen van diegene die het klaagschrift heeft behandeld en eventueel de directeur bedrijfsvoering, neemt het bevoegde bestuursorgaan een beslissing over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht.
2. De klager en de beklagde worden binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel van het bevoegde bestuursorgaan daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Conform het bepaalde in artikel 9:11 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht kan deze termijn voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
4. De in lid 2 van dit artikel bedoelde kennisgeving aan de klager bevat tevens de mededeling dat de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen bij de Ombudscommissie en binnen welke termijn de klager dit kan indienen.

Artikel 2.9 Het niet in behandeling nemen van een klaagschrift

1. Indien artikel 9:8 van de Awb van toepassing is het bevoegde bestuursorgaan niet verplicht het klaagschrift in behandeling te nemen.
2. Van het niet in behandeling nemen wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
3. De in lid 2 van dit artikel bedoelde kennisgeving aan de klager bevat tevens de mededeling dat de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen bij de Ombudscommissie en binnen welke termijn de klager dit kan indienen.

Artikel 2.10 Jaarverslag

1. De gemeentesecretaris wijst een functionaris aan die zorgdraagt voor registratie van de bij de gemeente ingediende schriftelijke klachten.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Hoofdstuk 3: De behandeling door de gemeentelijke ombudscommissie

Artikel 3.1 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

1. Er is een gemeentelijke ombudscommissie.
2. De commissie is in de uitoefening van haar taak niet ondergeschikt aan enig gemeentelijk orgaan.
3. De commissie vervult haar taak zonder vooringenomenheid.
4. De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan het onderzoek indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij zij op enigerlei wijze direct of indirect zijn betrokken of betrokken zijn geweest.

Artikel 3.2 Taken en bevoegdheden

1. De commissie onderzoekt verweerschriften over gedragingen en oordeelt over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van een klacht en over de behoorlijkheid van de beklagde gedraging.
2. Op het verkeer met de commissie is hoofdstuk 2 van de Awb van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van artikel 2:3 eerste lid.
3. De commissie vergewist zich er van dat de procedure volgens hoofdstuk 2 is doorlopen.
4. Naast een doorzending op grond van artikel 9:18 tweede lid van de Awb, verwijst de commissie klager zo nodig naar een andere daarvoor in aanmerking komende instantie op grond van artikel 9:19 van de Awb.
5. De commissie kan gedurende het onderzoek aan de klager, het gemeentelijk orgaan en de beklagde voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
6. Indien het onderzoek naar het oordeel van de commissie onvoldoende zekerheid verschaft over de feitelijke toedracht van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, wordt geen oordeel uitgesproken.
7. De commissie kan het bevoegde gemeentelijke orgaan aanbevelingen doen om maatregelen te nemen. Het betreffende orgaan deelt aan de commissie mede of en op welke wijze aan een aanbeveling gevolg wordt gegeven. Afwijking van een aanbeveling wordt door het orgaan gemotiveerd.
8. De commissie kan ook uit eigen beweging een onderzoek instellen naar gedragingen van een gemeentelijk orgaan of een specifiek persoon indien zij een vermoeden heeft dat deze gedragingen niet behoorlijk zijn, tenzij artikel 9:22 van de Awb van toepassing is.
9. Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de commissie betrekking heeft door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de commissie de rechtsgronden in acht waarop die uitspraak steunt of mede steunt.

Artikel 3.3 Indienen van een klacht

1. Een ieder heeft het recht een verzoek tot behandeling van een klacht in te dienen bij de commissie.
2. Alvorens een klacht bij de commissie kan worden ingediend, dient de klacht eerst te zijn behandeld en een besluit daarop te zijn genomen volgens de bepalingen van Hoofdstuk 2 van deze verordening.
3. Een verzoekschrift dient schriftelijk bij de commissie te worden ingediend, overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:28 van de Awb.

Artikel 3.4 Het niet in behandeling nemen van een verweerschrift

1. De commissie is niet bevoegd een klacht te behandelen indien artikel 9:22 van de Awb van toepassing is.
2. De commissie behandelt een klacht niet indien niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 9:20 van de Awb.
3. De commissie is niet verplicht een klacht te behandelen indien artikel 9:23 of 9:24 van de Awb van toepassing is.
4. Indien de commissie een klacht niet (verder) behandelt, doet zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de klager en aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, onder vermelding van de redenen.

Artikel 3.5 Horen

1. De commissie stelt het bestuursorgaan, de beklagde en de klager in de gelegenheid schriftelijk of mondeling, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid hun standpunt nader toe te lichten. De wijze waarop is ter beoordeling aan de commissie.
2. Indien de commissie dat noodzakelijk acht, kan zij ook derden in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en hen verzoeken daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat wordt vastgesteld in een vergadering van de commissie, waarna het wordt getekend door de voorzitter of zijn plaatsvervanger. In het verslag wordt opgenomen op welke wijze door de commissie is gehoord en de redenen daarvoor.

Artikel 3.6 Onderzoeksbevoegdheden

1. De commissie is in het kader van het onderzoek van een klacht bevoegd bij het betrokken orgaan c.q. betrokken personen alle inlichtingen dan wel bescheiden op te vragen die zij daartoe nodig acht. Het betrokken orgaan c.q. betrokken personen zijn verplicht aan de commissie die inlichtingen en bescheiden te verstrekken, behoudens het gestelde in lid 2 en 3.
2. Bescheiden die op grond van enige wettelijke bepaling niet openbaar kunnen worden gemaakt en bescheiden die een zodanig geheim karakter dragen, dat openbaarmaking daarvan naar het oordeel van het betrokken bestuursorgaan het gemeentelijk belang ernstig zou kunnen schaden, kunnen worden verstrekt onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de commissie wordt gewaarborgd. Van ernstige schade aan het gemeentelijk belang is in elk geval geen sprake indien ingevolge de Wet openbaarheid bestuur de verplichting bestaat een verzoek om informatie, vervat in deze bescheiden, in te willigen.
3. Ambtenaren kunnen, naar aanleiding van een aan hen gericht verzoek om inlichtingen, uitsluitend een beroep doen op het verschoningsrecht voorzover het verstrekken van de verlangde inlichtingen in strijd is met enig wettelijke bepaling.

Artikel 3.7 Rapportage en oordeelsvorming commissie

1. De commissie deelt alvorens haar onderzoek te beëindigen, haar bevindingen schriftelijk mee aan het betrokken orgaan, het lid daarvan, de beklagde en de klager, alsmede aan de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklagde. Zij worden daarbij in de gelegenheid gesteld binnen een door de commissie vastgestelde termijn schriftelijk op die bevindingen te reageren.
2. De commissie beraadslagt en besluit in een besloten zitting over het door haar uit te brengen eindrapport. In die vergadering zijn minstens twee leden, de voorzitter of zijn plaatsvervanger inbegrepen, aanwezig.
3. Het rapport bevat een weergave van de bevindingen van de commissie en haar oordeel over de ontvankelijkheid, de gegrondheid van een klacht en of het betrokken orgaan c.q. voorzitter of lid daarvan c.q. ambtenaar zich in de onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Het rapport wordt ondertekend door de voorzitter of zijn plaatsvervanger.
4. Het rapport wordt gezonden aan het betrokken orgaan c.q. voorzitter of lid daarvan, de beklagde en de klager, alsmede aan de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklagde.

Artikel 3.8 Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit van de door haar verrichte werkzaamheden. Artikel 2.10 van deze verordening is daarop van toepassing.

Hoofdstuk 4: De behandeling van klachten tegen leden van de bezwaarschriftencommissie

Artikel 4.1 Instelling, bevoegdheid

1. Voor de behandeling van klaagschriften over gedragingen van leden van de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Werkendam benoemt het college een commissie van 3 personen.
2. Op deze commissie zijn de bepalingen uit de hoofdstukken 1, 2,3 en 5 van deze verordening van overeenkomstige toepassing.

Hoofdstuk 5: Overige en slotbepalingen

Artikel 5.1 Nadere uitvoeringsregels

Onverminderd het bepaalde in deze verordening kan het college van burgemeester en wethouders nadere uitvoeringsregels vaststellen.

Artikel 5.2 Slotbepalingen

1. Deze verordening treedt in werking op de achtste dag na bekendmaking en per gelijke datum vervalt de klachtenbehandelingsprocedure 2008;
2. Zij kan worden aangehaald als klachtenbehandelingsprocedure gemeente Werkendam 2010;
3. Zij zal worden bekendgemaakt door het plaatsen van het besluit tot vaststelling van deze procedure op de gemeentelijke infopagina van het Altena Nieuws, op de gemeentelijke website.

Aldus besloten in de openbare vergadering
van de raad van de gemeente Werkendam van 28-09-10

de raadsgriffier,

de voorzitter,

mr. I. Bakker

mw. drs. C.G.J. Breuer