

Reglement klachtenbehandeling gemeente Bernheze

Geconsolideerde tekst van de regeling
De raad van de gemeente Bernheze;

gezien het bijbehorende voorstel van burgemeester en wethouders van 19 september 2000;

gelet op:

- het advies van de commissie Algemeen Bestuurlijke Zaken en Veiligheid;
- de Gemeentewet;

besluit :

vast te stellen het

Titeldeel 1 'Reglement op de behandeling van klachten gemeente Bernheze'

Hoofdstuk 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- b. klager: elke natuurlijk persoon of rechtspersoon;
- c. bestuursorgaan:
 1. de gemeenteraad en de commissies;
 2. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester;
- d. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 1. een bestuursorgaan;
 2. een ambtenaar of een daarmee gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten, de leden van de vrijwillige brandweer en de ambtenaren van de burgerlijke stand) in de uitvoering van zijn functie, alsmede een gewezen ambtenaar.
- e. klachtencoördinator: de ambtenaar die door het college van burgemeester en wethouders is belast met de coördinatie van de behandeling van klachten;
- f. directie: de gemeentesecretaris en de directeur;
- h. afdeling: een organisatorische eenheid waarvan het hoofd direct verantwoordelijkheid verschuldigd is aan directie.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

- 1 Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtenbehandeling.
- 2 Indien bij een schriftelijke klacht naar tevredenheid van de klager aan de klacht is tegemoetgekomen wordt dit schriftelijk aan de klager en degene over wie werd geklaagd, bevestigd.

Hoofdstuk 2 BEHANDELING SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Artikel 2.1 Indiening

- 1 Een klacht kan schriftelijk bij het college van burgemeester en wethouders worden ingediend.
- 2 De door klager ondertekende klacht moet minstens bevatten:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is
- 3 Het klaagschrift moet in de Nederlandse taal worden opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
- 4 Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 2.2 Registratie

- 1 Elke ingediende klacht over een gedraging wordt door de klachtencoördinator centraal geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 2.4 behandelt. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator, dan wordt door zijn vervanger hoofd (afd. BPO) voor registratie zorg gedragen.
- 2 Een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld, indien de klager daar nadrukkelijk om verzoekt en ter tekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.

Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging

- 1 De ontvangst van een klacht wordt binnen 5 werkdagen door de klachtencoördinator, namens het college van burgemeester en wethouders, schriftelijk aan de klager bevestigd. Indien een klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator, dan wordt de ontvangstbevestiging verzorgd door degene die de klachtencoördinator vervangt.
- 2 In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere procedure is.
- 3 Door de klachtbehandelaar zoals genoemd in artikel 2.4., wordt aan degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

Artikel 2.4 Klachtbehandelaar

Een klacht wordt behandeld door:

- a. een afdelingshoofd namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van een ambtenaar van zijn afdeling betreft;
- b. de directie namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft en ambtenaren die niet onder een afdeling vallen;
- c. de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van de directie betreft;
- d. de burgemeester, namens de gemeenteraad, indien het een gedraging van de gemeenteraad, een commissie of van het college van burgemeester en wethouders betreft;
- e. de loco-burgemeester, namens de gemeenteraad, indien het een gedraging van de burgemeester betreft.

Bij een langere periode van afwezigheid van de klachtenbehandelaar, wordt deze voor de behandeling van een klacht vervangen door de persoon die daar op dat moment het meest voor in aanmerking komt.

Artikel 2.5 Niet ontvankelijk

- 1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien niet is voldaan aan artikel 2.1., tweede lid en aan de vereisten in art 9:8 Awb en indien klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen na binnenkomst van de klacht verstrekt heeft, nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
- 2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft alsmede de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van deze schriftelijke inkennisstelling.

Artikel 2.6 Onderzoek en horen

- 1 Degene die op grond van artikel 2.4 daartoe is aangewezen behandelt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren;
- 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 Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
- 4 Zowel de klager als de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten bijstaan door iemand van hun keuze.
- 5 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 2.7 Afdoening

- 1 Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken af. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan degenen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en aan de klachtencoördinator.
- 2 Het bestuursorgaan informeert de klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen de in lid 1 genoemde termijnen, schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
- 3 Degene waartegen de klacht gericht is en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de conclusies die er aan verbonden zijn.
- 4 Als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgedaan en de procedure is niet volledig gevolgd, dan kan van verdere afhandeling worden afgezien. Dit wordt schriftelijk aan de klager bevestigd. Van deze bevestiging wordt een afschrift toegezonden aan degene waarop de klacht betrekking heeft en aan de klachtencoördinator.

Hoofdstuk 3 NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 3 Externe klachtbehandeling

- 1 De externe klachtbehandeling is in handen van de Nationale ombudsman.
- 2 Het bestuursorgaan deelt in het verslag van bevindingen, zoals bedoeld in artikel 2.7 tweede lid, schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling, de klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de bevindingen.

Hoofdstuk 4 COORDINATIE

Artikel 4 Klachtencoördinator

- 1 Burgemeester en wethouders wijzen binnen de gemeente een centrale klachtencoördinator aan.
- 2 De klachtencoördinator is belast met de volgende taken:
 - a. Het registreren en coördineren van schriftelijk bij de gemeente ingediende klachten
 - b. Het optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens de gemeente.
 - c. Het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
 - d. Het centraal bewaren van het volledige dossier van iedere in behandeling genomen klacht.
 - e. Het adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van bevindingen van de Nationale ombudsman.
 - f. Het opstellen van het jaarverslag zoals bedoeld in artikel 5.
 - g. Het geven van voorlichting aan burgers.

Hoofdstuk 5 RAPPORTAGE

Artikel 5 Jaaroverzicht

- 1 Burgemeester en wethouders brengen in maart over het voorgaande kalenderjaar een door de klachtencoördinator opgesteld verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen. In dit verslag worden geen privacy-gevoelige gegevens opgenomen.
- 2 Het jaarverslag wordt, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, ter kennisname voorgelegd aan de raadscommissie Algemeen Bestuurlijke Zaken en Veiligheid en aan de Ondernemingsraad.
- 3 Vanwege de openbaarheid van de vergadering van de commissie Algemeen Bestuurlijke Zaken en Veiligheid wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 9.12a Awb waarin is bepaald dat geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd.

Hoofdstuk 6 SLOTBEPALINGEN

Artikel 6.1 Onvoorzien

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 6.2 Wijzigingen reglement

Het college van burgemeester en wethouders is bevoegd om wijzigingen aan te brengen in dit reglement. De commissie A.B.Z.V. en de O.R. worden van deze wijzigingen in kennis gesteld.

Artikel 6.3 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op de eerste dag van de maand volgende op die waarin het door de gemeenteraad is vastgesteld.

Artikel 6.4 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als 'Reglement klachtenbehandeling gemeente Bernheze'.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Bernheze in zijn openbare vergadering van 28 september 2000.

DE RAAD VOORNOEMD;

de loco-secretaris, de voorzitter,

ir. L.H.M. van Willigen Rodenburg J.M.P.J. van Gorp-van de Ven