

Klachtenverordening gemeente Castricum 2015

Burgemeester en wethouders maken ingevolge artikel 139 van de Gemeentewet bekend dat de gemeenteraad in zijn vergadering van 22 januari 2015 de Klachtenverordening gemeente castricum 2015 heeft vastgesteld.

De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Castricum, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders;

gelet op hun wettelijke verantwoordelijkheid en hun zorg om klachten op behoorlijke wijze af te handelen, met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb);

gezien het advies van de raadscarrousel van 8 januari 2015;

besluiten vast te stellen de volgende Klachtenverordening gemeente Castricum 2015

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht
Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, in de uitoefening van zijn functie in een bepaalde aangelegenheid zich, jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.;
- b. klager
Degene die zich beklagt over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem/haar of een ander heeft gedragen;
- c. gedraging
Het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of het nalaten daarvan door een bestuursorgaan;
- d. klachtbehandeling
Het onderzoek van een klacht met inachtneming van titel 9:1 van de Awb, inclusief de afhandeling van een klacht;
- e. klachtbehandelaar
Degene die op grond van artikel 7 in de eerste fase van klachtafhandeling belast is met de behandeling en afhandeling van de ingediende klacht;
- f. medewerker
De persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam is bij de gemeente, met inbegrip van uitzendkrachten, arbeidscontractanten, stagiaires en gedetacheerden;
- g. klachtencoördinator
De persoon, als bedoeld in artikel 6 van deze verordening;
- h. klachtencommissie
De bij deze verordening ingestelde adviescommissie die het bestuursorgaan adviseert over de afdoening van klachten;
- i. klachtbehandeling eerste fase
De primaire fase van klachtafhandeling, waarbij de klachtbehandelaar probeert de klacht in een persoonlijk gesprek met klager af te handelen;
- k. klachtafhandeling tweede fase
Het voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie, de behandeling van, respectievelijk de advisering over de klacht door de klachtencommissie en het afdoen van de klacht door het bestuursorgaan, nadat advies is uitgebracht door de Klachtencommissie;
- l. Nationale Ombudsman
Het onafhankelijke (externe) orgaan waarbij een klacht kan worden ingediend, indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente Castricum.

Artikel 2 Doel klachtbehandeling

De behandeling van klachten heeft als doel:

- a. het streven naar het herstel van een goede relatie tussen de klager en de gemeente;
- b. het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente en het verbeteren van die dienstverlening door de gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.

Artikel 3 Duur en kwaliteit afhandeling klachten

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna Awb) van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
4. Het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht bewaakt de procedurele voortgang met betrekking tot de afdoening van klachten en ziet toe op de kwaliteit van de klachtbehandeling.
5. Het bestuursorgaan dat belast is met de behandeling van een klacht, doet dit met inachtneming van de bepalingen, genoemd in hoofdstuk 9, Titel 9.1 van de Awb.

Artikel 4 Mondeling ingediende klachten

Een mondeling ingediende klacht wordt in principe op informele wijze en mondeling afgedaan. Wordt de mondelinge klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen tot het indienen van een klaagschrift als bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.

Artikel 5 Indiening klaagschrift

1. Een klaagschrift kan worden ingediend:
 - a. op een door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld klachtenformulier;
 - b. via het klachtenformulier op de website van de gemeente Castricum;
 - c. per brief.
2. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de wettelijke vereisten, wordt de klager een redelijke termijn geboden om de gegevens te verstrekken die nodig zijn voor een juiste behandeling van de klacht.
3. Een herhaalde melding wordt als "klacht" aangemerkt indien deze met een uiting van ongenoegen gepaard gaat.

Artikel 6 De klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator en kan voorts één of meer plaatsvervangers benoemen.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
 - a. toetsen van de ontvankelijkheid van de ingediende klacht, alsmede het onderwerpen van de klacht aan een eerste beoordeling;
 - b. doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar, met het verzoek deze te behandelen;
 - c. registreren van binnengekomen klachten;
 - d. toezien op een tijdige en correcte behandeling en adequate afdoening van klachten;
 - e. opstellen van een jaarverslag met betrekking tot de afhandeling van geregistreerde klachten over het voorafgaande kalenderjaar;
 - f. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen maatregelen;
 - g. steekproefsgewijs benaderen van personen van wie eerder een klacht is afgehandeld en hierbij informeren naar de mate van tevredenheid over de afdoening van de klacht;
 - h. desgewenst bieden van ondersteuning aan de klachtbehandelaar bij de behandeling van klachten;
 - i. namens de gemeente optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman;
 - j. adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
 - k. geven van voorlichting aan de organisatie over de klachtenprocedure.

Artikel 7 Behandelaar klacht

1. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. de gemeentesecretaris, als het een klacht betreft over de ambtelijke organisatie, de gemeentesecretaris uitgezonderd;
 - b. de burgemeester als het een gedraging van de gemeentesecretaris, de gemeenteraad, de griffier, een medewerker van de griffie, dan wel een lid van het college betreft;
 - c. de loco-burgemeester als het een gedraging van de burgemeester betreft.
2. De gemeentesecretaris kan de behandeling van klachten, anders dan klachten over een afdelingsmanager, mandateren aan de afdelingsmanagers en aan de klachtencoördinator;
3. Het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de behandeling van een klacht, kan in voorkomende situaties en met instemming van de klager, besluiten om een mediator in te schakelen.
4. De klachtbehandelaar handelt klachten af volgens een door het college vastgestelde werkinstructie.

Hoofdstuk 2 Eerste fase klachtbehandeling

Artikel 8 Eerste fase klachtbehandeling

1. Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor een tijdige en zorgvuldige afhandeling van de klacht.
2. Tijdens de eerste fase van de klachtbehandeling probeert de klachtbehandelaar de klacht langs minnelijke weg op te lossen. Hiertoe neemt hij contact op met de klager.
3. In de situatie dat de klacht langs minnelijke weg kan worden opgelost en klager heeft aangegeven tevreden te zijn over de behandeling van de klacht, doet de klachtbehandelaar de klacht schriftelijk af. In de afdoeningsbrief bevestigt hij de met klager gemaakte afspraken.
4. Als blijkt dat de klacht niet langs minnelijke weg kan worden opgelost, wijst de klacht- behandelaar klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Dit laatste bevestigt hij in een brief aan klager, waarin tevens de tijdens het eerdere contact gemaakte afspraken zijn opgenomen.
5. Indien klager binnen een daartoe geboden termijn schriftelijk aangeeft de klacht te willen voorleggen aan de klachtencommissie, stelt de klachtbehandelaar de klachtencoördinator hiervan onmiddellijk in kennis.

Hoofdstuk 3 Tweede fase interne klachtbehandeling

Artikel 9 Klachtencommissie

1. Er is een commissie die het bestuursorgaan adviseert over de afdoening van klachten.
2. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden.
3. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
4. De voorzitter en (plaatsvervangende) leden zijn niet tevens ambtenaar van de gemeente Castricum, dan wel lid van een gemeentelijk bestuursorgaan van de gemeente Castricum.
5. De leden van de commissie kunnen elkaar onderling vervangen.
6. De leden van de commissie kunnen optreden als plaatsvervangend voorzitter.
7. De secretaris van de commissie en diens plaatsvervanger(s) worden door het college benoemd.
8. De voorzitters en de (plaatsvervangende) leden ontvangen per vergadering een door het college vast te stellen vergoeding.

Artikel 10 Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden van de commissie treden af op de dag van het aftreden van de raad.
2. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen tussentijds op elk moment ontslag nemen.
3. De aftredende voorzitter en de aftredende leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

Artikel 11 Procedure

Burgemeester en wethouders leggen de wijze waarop klachten door de klachtencommissie worden behandeld vast in nadere regels.

Artikel 12 Afdoening klacht door het bestuursorgaan

1. Het bestuursorgaan neemt kennis van het advies van de klachtencommissie en betreft dit advies bij de afdoening van de klacht.
2. Indien het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de klachtencommissie, geeft het hiervoor de redenen aan in zijn afdoeningsbrief.
3. Aan klager wordt meegedeeld dat hij zijn klacht binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 13 Onvoorziene situaties

In situaties waarin deze verordening niet voorziet, beslist het bestuursorgaan dat met de behandeling van de klacht belast is.

Artikel 14 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag van bekendmaking.
2. De "Verordening interne klachtbehandeling 2008", zoals vastgesteld door de raad op 7 april 2008, wordt ingetrokken.

Artikel 15 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: "Klachtenverordening gemeente Castricum 2015".

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Castricum op

22 januari 2015.

de griffier, mr. V.H. Hornstra

de voorzitter, drs. A. Mans

Burgemeester en wethouders,

de secretaris,

mevr. mr. C.A. Peters

de burgemeester,

drs. A. Mans

Toelichting Klachtenverordening gemeente Castricum 2015

Artikel 1 Begripsbepalingen

De begrippen zijn hier zoveel als mogelijk beperkt omdat deze vaak al in de wet worden omschreven.

Onder het begrip "gedraging" moet worden verstaan "elk handelen of het nalaten hiervan" door het gemeentelijk bestuursorgaan, of een persoon/commissie die onder de verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan werkzaam is.

Het begrip "elk handelen of het nalaten hiervan" is een vrij ruim begrip. Feitelijk valt alles hieronder dat zich niet leent voor een bezwaar- en/of beroepsprocedure.

Over de gedraging van een wethouder kan geklaagd worden omdat een individuele wethouder in de dagelijkse praktijk zelfstandige bevoegdheden kan hebben. Echter hij/zij is werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het college, zodat het college uiteindelijk een beslissing op de klacht neemt.

Tegen handelingen van individuele raadsleden kan geen klacht worden ingediend, omdat zij niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de raad.

Artikel 2 Doel klachtbehandeling

Het is belangrijk dat het vertrouwen tussen de klager en de gemeente wordt hersteld. Dit is van belang om klachten in de toekomst te voorkomen.

Daarnaast is het belangrijk dat de organisatie leert van klachten en dat zij, waar nodig, de dienstverlening verbetert.

Artikel 3 Duur en kwaliteit afhandeling klachten

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 4 Mondeling ingediende klachten

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 5 Schriftelijk ingediende klachten

Artikel 9:4 van de Awb schrijft voor aan welke voorwaarden een schriftelijke klacht moet voldoen. Een van de voorwaarden is dat een klacht moet zijn ondertekend. Er mag immers geen enkel misverstand bestaan over de indiener en zijn bedoelingen. Een klacht per e-mail mist een (digitale) handtekening, vandaar dat deze ondertekend moet worden voordat deze in behandeling wordt genomen. Hiermee wordt ook voorkomen dat een andere persoon dan de klager misbruik maakt van het emailadres van de klager ("spoofing"). Als zodanig is dit ook in het belang van de klager.

In artikel 5, lid 4 is vermeld dat een herhaalde melding als "klacht" wordt aangemerkt indien deze met een uiting van ongenoegen gepaard gaat.

Meldingen onderscheiden zich van klachten doordat zij betrekking hebben op de technische uitvoering van werkzaamheden en de infrastructuur, zoals een losliggende trottoirtegels, of een defecte lantaarnpaal. Pas wanneer er bij een herhaalde melding niet adequaat wordt gereageerd en de burger hierover zijn ongenoegen uitspreekt, wordt de melding als "klacht" aangemerkt.

Het is niet in alle gevallen gemakkelijk om aan te geven waar de scheidslijn tussen een melding en een klacht precies ligt.

Artikel 6 De klachtencoördinator

In de nieuwe verordening heeft de klachtencoördinator een centralere rol gekregen bij de behandeling van klachten. In beginsel zorgt hij ervoor dat er kort na ontvangst van de klacht telefonisch contact wordt gelegd met de klager, hetzij door hemzelf, hetzij door de klachtbehandelaar. Dit laatste overlegt hij met de klachtbehandelaar.

Door het snel leggen van contact met de klager ontstaat bij de laatste het gevoel dat hij/zij serieus wordt genomen. Het is de bedoeling dat in het gesprek met de klager duidelijk wordt of er sprake is van ruis en/of misverstanden en of de klacht zich alleen beperkt tot de feitelijkheden. Soms kan achter een klacht een verstoorde relatie of opgebouwde frustratie schuilen. In bevestigend geval wordt geprobeerd deze relatie te herstellen en de frustratie weg te nemen, zodat duidelijk wordt waarover het werkelijk gaat.

Artikel 7 Behandelaar klacht

In artikel 9:7 van de Awb is bepaald dat de behandeling van een klacht plaatsvindt door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Een zorgvuldige behandeling van een klacht vraagt onder meer van de klachtbehandelaar dat deze onpartijdig is. Dit uitgangspunt is vertaald naar artikel 7.

Met het begrip "ambtelijke organisatie" wordt bedoeld op klachten die zijn gericht tegen, medewerkers die door het college zijn aangesteld. Het hoeft hierbij niet persé om bejegeningklachten te gaan. Het begrip "handelen of het nalaten hiervan" moet in dit verband breed worden uitgelegd. Voorbeelden zijn het niet nakomen van afspraken en toezeggingen door de gemeente, het voeren van een onzorgvuldige procedure, het onzorgvuldig omgaan met persoonsgegevens, de wijze waarop de gemeente met haar burgers communiceert, het toepassen van voorschriften, of het niet of te laat beantwoorden van brieven.

In lid 4 van dit artikel wordt ruimte geboden voor het inschakelen van een mediator. Als regel zal dit niet nodig zijn, maar er kunnen situaties zijn waarbij dit kan bijdragen aan het oplossen van het conflict. Voorbeelden hiervan zijn:

1. klachten met een politieke lading;
2. klachten met een lange, problematische voorgeschiedenis;
3. klachten over bestuurders;
4. een klacht van een groep klager;
5. klachten die kunnen leiden tot imagoschade van de gemeente; - integriteitsklachten.

Artikel 7, lid 3 noemt de mogelijkheid om een mediator in te schakelen. Op het moment dat een mediationstraject wenselijk is, beoordeelt het interne aanmeldpunt mediation of mediation zal plaatsvinden door een mediator vanuit de eigen organisatie, dan wel door een mediator vanuit de regionale pool van mediators (dit is een regionaal gemeentelijk samenwerkingsverband van mediators die werkzaam zijn bij een van de deelnemende gemeenten).

De werkinstructie, waarop in lid 4 wordt gedoeld is de Instructie voor de behandeling van klachten door de organisatie, zoals deze door het college is vastgesteld. De instructie is als bijlage aan deze verordening toegevoegd.

Artikel 8 Eerste fase klachtbehandeling

In artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht biedt het bestuursorgaan de ruimte om een klacht, anders dan langs formele weg, af te doen, mits de klager hierna aangeeft dat hij/zij van mening is dat aan zijn/haar klacht is tegemoet gekomen. Als dit laatste het geval is hoeft de klachtenprocedure niet verder in gang te worden gezet.

In deze eerste fase van de interne klachtbehandeling ligt het accent op het herstellen van het vertrouwen van de klager met de gemeente en op het snel afhandelen van de klacht. Dit is in het belang van de klager zelf, maar ook in het belang van het bestuursorgaan, omdat hiermee een tijdrovende procedure kan worden voorkomen.

Mocht het informele traject niet tot het gewenste resultaat leiden, dan zal alsnog de formele klachtenprocedure worden gevolgd. In deze situatie wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Klachtencommissie (artikel 9 t/m 12)

Dit hoofdstuk is ingevoegd naar aanleiding van een eerder in de Raadscaroussel behandelde raadsvoorstel. Tijdens deze behandeling werd aangegeven dat er behoefte bestond aan het in stand houden van de klachtencommissie.

De wijze, waarop klachten door de klachtencommissie worden behandeld, heeft het college vastgesteld de Regeling werkwijze klachtencommissie 2015. Deze is als bijlage aan deze verordening gevoegd.

Artikel 12 Afdoening klacht door bestuursorgaan

Het tweede lid van dit artikel schrijft voor dat, wanneer het bestuursorgaan in zijn besluit afwijkt van het advies van de klachtencommissie, de redenen hiervoor in zijn afdoeningsbrief aangeeft. Het zal duidelijk zijn dat dit bedoeld is om de klager en de commissie inzicht te geven in de beweegredenen van het college om van het advies van de commissie af te wijken. Voor de klager kan dit een afweging zijn voor het al dan niet voortzetten van de klachtenprocedure (Nationale Ombudsman).

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen (artikel 13 t/m 15)

Deze artikelen behoeven geen verdere toelichting.