

Onderwerp: Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2004

Nr. 14B

De raad van de gemeente Overbetuwe;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 27 april 2004;

gelet op het bepaalde in artikel 147 van de Gemeentewet en de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t :

Vast te stellen de navolgende:

'Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2004'

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- | | |
|-------------------------|---|
| a. klacht: | een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan of een medewerker; |
| b. klager: | de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend; |
| c. medewerker: | hij/zij die door de gemeente Overbetuwe is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn of met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is gesloten, met uitzondering van onderwijzend personeel, alsmede een gewezen medewerker; |
| d. gedraging: | het handelen of nalaten in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon door: <ol style="list-style-type: none">1. een bestuursorgaan;2. een medewerker van de gemeente in de uitoefening van zijn functie; |
| e. bestuursorgaan: | <ol style="list-style-type: none">1. raad en commissies ex artikel 82 Gemeentewet;2. het college;3. burgemeester;4. heffingsambtenaar;5. invorderingsambtenaar; |
| f. klachtencoördinator: | de door het college aangewezen ambtenaar die is belast met de procedurele bewaking en de administratieve afhandeling van een klacht; |

- g. klachtbehandelaar: degene die, op grond van artikel 4 van deze verordening, de klacht behandelt.
- h. Nationale ombudsman: Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag, dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen, een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging en eventueel aanbevelingen doet.

Artikel 2 Indienen klacht

1. De klacht wordt gemotiveerd ingediend, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een jaar nadat de betreffende gedraging zich heeft voorgedaan. Daarvoor kunnen klagers desgewenst gebruik maken van een klachtenformulier. Klachten kunnen tevens mondeling worden ingediend bij de klachtencoördinator die deze vervolgens op een klachtenformulier invult.
2. Een schriftelijke klacht dan wel een klachtenformulier moeten voldoen aan de vereisten van artikel 9:4, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator registreert de klacht en beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht aan de hand van artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De klachtencoördinator stuurt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht namens het bestuursorgaan een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging staat vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, wie de klacht zal behandelen en welke procedure daarbij wordt gevolgd.
3. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klachtbehandeling en rapporteert aan de *directie*.
4. *De klachtencoördinator beoordeelt of de aard van de klacht zich leent voor behandeling door de klachtbehandelaar omtrent klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en bewaakt tevens de correspondentie, de advisering en de dossiers tussen de Nationale ombudsman en de klachtbehandelaar, zoals genoemd in artikel 7, lid 3.*

Artikel 4 De klachtbehandelaar

1. Het college en de burgemeester verlenen mandaat aan de klachtbehandelaar, voor zover het klachten over medewerkers betreffen, om de klacht af te handelen en de klager in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, zoals bedoeld in de artikelen 9:11 en 9:12 Awb.
2. Als klachtbehandelaar treedt als regel op het hoofd met betrekking tot een klacht over een medewerker.
3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid treedt als klachtbehandelaar op:

Bij een gedraging van:
raad
 burgemeester
 wethouder
directie
griffier
 afdelingshoofd
 medewerkers concernstaf
medewerkers griffie
 heffingsambtenaar
 invorderingsambtenaar

Klachtbehandelaar:
seniorenconvent
 college
 college
 college
voorzitter raadspresidium en voorzitter raad
directie
directie
griffier
 college
 college

4. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de klachtbehandelaar.

Artikel 5 Gelegenheid tot horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden.
3. Van het horen wordt een verslag opgemaakt.

Artikel 6 Beslissing op de klacht

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De klachtbehandelaar 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. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van:
 - de bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
 - de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
4. Het college alsmede de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van de kennisgeving.

Artikel 7 Behandeling in tweede instantie door de Nationale Ombudsman

1. Bij het in kennis stellen van de klager van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, wordt klager tevens medegedeeld dat, indien de klager het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, de klacht kan worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman.
2. De klachtencoördinator treedt op als contactpersoon van de gemeente in contacten met de Nationale ombudsman, die voortvloeien uit de externe klachtbehandeling.
3. *De klachtbehandelaar verzorgt, de correspondentie, de advisering en de dossiers omtrent klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend. De aard van de klacht kan aanleiding zijn dat de klachtencoördinator hiervoor zorgdraagt.*

Artikel 8 Rapportage

1. De klachtencoördinator als bedoeld in artikel 1 van deze verordening stelt jaarlijks een rapportage op over de klachten die zijn afgehandeld.
2. In deze rapportage wordt een geanonimiseerd overzicht gegeven van het aantal en de aard van de klachten, de wijze van afhandelingen en, indien relevant, de veranderingen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd.
3. De klachtencoördinator bundelt éénmaal per jaar de rapportage om deze vervolgens aan te bieden aan de raad.

Artikel 9 Onvoorziene gevallen

In de gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslissen het college.

Artikel 10 Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking 6 weken na datum van bekendmaking.
2. Per dezelfde datum wordt de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2002, zoals vastgesteld bij raadsbesluit van 19 december 2001, ingetrokken.


Artikel 11 Citeerartikel

Deze verordening wordt aangehaald als: 'Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2004'.


Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 31 augustus 2004

De raad voornoemd,

de griffier,


drs. A.J. van den Brink MBA

de voorzitter,


E. Tuijnman