

Reglement klachtbehandeling gemeente Tilburg 2016

Artikel 1 Klachtbehandeling

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 "Klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Het Reglement klachtbehandeling gemeente Tilburg 2016 geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Het Reglement klachtbehandeling gemeente Tilburg 2016 is niet van toepassing op klachten gericht tegen de griffie, de raad en raadsleden.
4. Het Reglement klachtbehandeling gemeente Tilburg 2016 is niet van toepassing indien er klachtenregelingen gelden voor specifieke onderwerpen.

Artikel 2 Begripsbepalingen

1. Ambtenaar : hij die door of vanwege de gemeente is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn alsmede hij met wie door de gemeente een arbeidsovereenkomst is aangegaan.
2. Afdeling: een organisatorisch onderdeel van de gemeente.
3. Afdelingshoofd: hoofd van een afdeling.
4. Directeur: lid van de directie
5. Gemeentesecretaris: De door het college aangestelde secretaris als bedoeld in artikel 102 Gemeentewet.
6. College: Het college van Burgemeester en wethouders van Tilburg.
7. Burgemeester: de Burgemeester van Tilburg
8. Klachtencoördinator: een door het college aangewezen ambtenaar die belast is met de behandeling van klachten.

Artikel 3 Klachten

Klachten kunnen worden ingediend over de wijze waarop het college of de burgemeester dan wel onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen werkzame personen zich in een bepaalde gelegenheid hebben gedragen.

Artikel 4 Bevoegdheid

1. Indien de klacht betrekking heeft op een ambtenaar niet zijnde een afdelingshoofd, een directeur of de gemeentesecretaris, handelt het hoofd van de afdeling Dienstverlening de klacht af.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een afdelingshoofd of een directeur, dan handelt de gemeentesecretaris de klacht af.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de gemeentesecretaris dan handelt de burgemeester de klacht af.
4. Indien de klacht betrekking heeft op het college, een lid daarvan of op een door het college ingestelde commissie of een lid daarvan, dan handelt het college de klacht af.
5. Indien de klacht betrekking heeft op het bestuursorgaan burgemeester dan handelt de

loco-burgemeester de klacht af.

Artikel 5 Procedure behandeling klacht en inschakeling derde

1. Klachten worden door degene die bevoegd is tot het nemen van een besluit over een klacht ter behandeling en advisering voorgelegd aan de klachtcoördinator.
2. Indien de klachtcoördinator van mening is, dat voor de behandeling en/of advisering een derde dient te worden ingeschakeld en de klacht betrekking heeft op een ambtenaar niet zijnde de gemeentesecretaris dan legt hij dit voor aan de gemeentesecretaris, die bevoegd is te besluiten om een externe in te schakelen.
3. Indien de klachtcoördinator van mening is, dat voor de behandeling en/of advisering een derde dient te worden ingeschakeld en de klacht betrekking heeft op de gemeentesecretaris of een collegelid dan legt hij dit voor aan de burgemeester, die bevoegd is te besluiten om een externe in te schakelen.
4. Indien de klachtcoördinator van mening is, dat voor de behandeling en/of advisering een derde dient te worden ingeschakeld en de klacht betrekking heeft op de burgemeester dan legt hij dit voor aan de loco-burgemeester, die bevoegd is te besluiten om een externe in te schakelen

Artikel 6 Nationale ombudsman

1. Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.
2. Van deze mogelijkheid wordt de klager bij de afdoening van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 7 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Reglement klachtbehandeling gemeente Tilburg 2016".
2. Zij treedt in werking op de eerste dag na haar afkondiging.
3. Met ingang van die dag vervalt het "Reglement klachtbehandeling gemeente Tilburg 2012."

Toelichting

Algemeen

Het "Reglement klachtbehandeling gemeente Tilburg 2016" vervangt het uit 2012 daterende Reglement. In dat reglement werd onderscheid gemaakt al naar gelang de klacht betrekking heeft op een ambtenaar, een directeur of op een bestuursorgaan of een lid daarvan. Dit onderscheid is in de nieuwe Regeling komen te vervallen en alle klachten worden in beginsel op dezelfde wijze behandeld. Daarbij is een speciale positie toegekend aan de Klachtencoördinator, die werkzaam is op de afdeling Dienstverlening. De praktijk heeft uitgewezen, dat veruit de meeste klachten betrekking hebben op gedragingen van ambtenaren. Met de behandeling van dit soort klachten is de klachtencoördinator al vele jaren belast en dit proces loopt naar tevredenheid. Klachten over gedragingen van bestuurders en directeurs komen zeer sporadisch voor. Op zich bestaat er geen reden om die klachten anders te behandelen dan de klachten over ambtenaren. In sommige gevallen kan er echter aanleiding bestaan om een derde in te schakelen. Die mogelijkheid is in de regeling opgenomen en komt in de plaats van de externe commissie, die in de oude regeling was opgenomen.

Artikelsgewijs

Artikel 1

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat de minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. Bestuursorganen hebben de vrijheid om extra voorschriften in eigen regelingen op te nemen. Het onderhavige reglement is een voorbeeld van een dergelijke regeling.

Het Reglement heeft geen betrekking op klachten over de raad, raadsleden of de griffie. Het is de raad zelf die bevoegd is hiervoor een regeling vast te stellen. Ook is het niet van toepassing als er een specifieke klachtenregeling bestaat, zoals die met betrekking tot ongewenste omgangsvormen of op het terrein van aanbestedingen.

Artikel 2

De definities opgenomen in de leden 1 tot en met 8 zijn specifiek van toepassing op de Tilburgse gemeentelijke organisatie.

Artikel 3

Deze omschrijving komt overeen met de definitie van het begrip "klacht" zoals opgenomen in artikel 9: 1 Awb.

Artikel 4

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht draagt het bestuursorgaan de verantwoording voor de afhandeling van een klacht, die op het bestuursorgaan of daaronder ressorterende personen betrekking hebben. Dit artikel is opgenomen om duidelijk in beeld te hebben wie er in de praktijk de verantwoordelijkheid draagt voor de afhandeling van welke klacht.

Artikel 5

De behandeling van een klacht door de klachtencoördinator bestaat ondermeer uit het registreren van de klacht en het horen van betrokkenen. Uiteindelijk adviseert hij de op grond van het voorgaande artikel bevoegde perso(n)en omtrent de op de klacht te nemen beslissing.

In het tweede tot en met het vierde lid is de mogelijkheid uitgewerkt om een derde in te schakelen bij de behandeling en/of advisering over een klacht. De derde kan een interne persoon zijn, maar ook een externe. Wie hiervoor in aanmerking komt kan van geval tot geval beslist worden afhankelijk van de aard van de klacht en de als gevolg daarvan vereiste deskundigheid. Dit maakt het mogelijk om maatwerk toe te passen.

Artikel 6

De gemeente Tilburg is sinds 2003 aangesloten bij de Nationale ombudsman. Is de klager ontevreden over de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld, dan kan een klacht daarover worden voorgelegd aan de

Nationale ombudsman in Den Haag. Dit moet gebeuren binnen één jaar, gerekend vanaf de datum van berichtgeving op de klacht door het bestuursorgaan. De Nationale ombudsman is een onafhankelijke instantie, die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten van vrijwel alle overheidsinstellingen.