

Interne richtlijn klachtenbehandeling gemeente Bodegraven-Reeuwijk

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze verordening 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 natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- b. Klager: de natuurlijke- of rechtspersoon die een klacht indient.
- c. Beklaagde: degene waarover geklaagd is.
- d. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 1. een ambtenaar of een daarmee op grond van zijn/haar werkzaamheid gelijk te stellen persoon, inclusief arbeidscontractanten, in de uitoefening van zijn/haar functie;
 2. het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, voor zover niet handelende als hoofd van de politie;
- e. Bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de Gemeenteraad.
- f. klachtencoördinator: door het college aangewezen ambtenaren van O&O die alle klachten in het kader van de regeling aan een eerste beoordeling onderwerpen en zorg dragen voor een adequate behandelingsprocedure.
- g. Managementteam (MT): een team, minimaal bestaande uit de gemeentesecretaris en de door hem aangewezen ambtenaren, die de aansturing en coördinatie van de ambtelijke organisatie verzorgen.
- h. Awb: Algemene wet bestuursrecht
- i. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2 Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator is belast met de volgende taken:
 - a. Treedt op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens de gemeente.
 - b. Coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover.
 - c. Richt het volledige dossier van elke in behandeling genomen klacht in en houdt het bij.
 - d. Adviseert het college van burgemeester en wethouders naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.
 - e. Geeft voorlichting.
2. De klachtencoördinator is er voor verantwoordelijk dat uiterlijk op 1 april van elk kalenderjaar een verslag over het voorafgaande kalenderjaar wordt toegezonden aan de bestuursorganen. Dit verslag bevat in elk geval informatie over het aantal en de aard van de schriftelijke klachten die formeel in behandeling zijn genomen en een weergave van de wijze waarop de klacht is behandeld.

Artikel 3 Klachtenbehandeling

De klachtenbehandeling kent drie fasen

1. Informele bemiddeling:
Als een mondelinge of schriftelijke klacht zich hiertoe leent, wordt eerst verzocht de klager tevreden te stellen op de wijze beschreven in artikel 4 van deze regeling.
2. Formele behandeling in eerste instantie:
Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling.
3. Formele behandeling in tweede instantie:
Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht door de Nationale ombudsman na afronding van de formele behandeling in eerste instantie.

Artikel 4 Informele bemiddeling

Indien iemand zich met een mondelinge of schriftelijke klacht tot de gemeente wendt, wordt getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt, bij mondelinge klachten, altijd gewezen op de mogelijkheid om - als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling - alsnog schriftelijk een klacht in te dienen.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

De klachtencoördinator zendt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één week na de ontvangst van de schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging met vermelding van de naam van de klachtbehandelaar, de te volgen procedure en de daaraan verbonden termijnen.

Artikel 6 Onvolledig klaagschrift

1. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de in de artikel 9:4 Awb gestelde vereisten wordt de klager door de klachtencoördinator van het verzuim in kennis gesteld onder het bieden van de mogelijkheid tot herstel van het verzuim binnen een gestelde termijn.
2. Indien de klager het geconstateerde verzuim niet binnen de ingevolge het vorige lid gestelde termijn herstelt, wordt de klacht niet behandeld op de wijze zoals beschreven in afdeling 9.1.2 van de Awb. De klager wordt hiervan door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het verstrijken van de ingevolge het vorige lid gestelde termijn, schriftelijk op de hoogte gebracht.
3. De klachtbehandelaar beoordeelt op welke wijze een klaagschrift dat niet via afdeling 9.1.2 van de Awb afgedaan wordt, behandeld wordt, waarbij de zorgplicht tot behoorlijke behandeling uit artikel 9:2 van de Awb in acht wordt genomen.

Artikel 7 Buiten behandeling laten klaagschrift

1. De klachtencoördinator beoordeelt of een van de situaties bedoeld in artikel 9:8 van de Awb zich voordoet, en als dit zo is, of de klacht daarom buiten behandeling wordt gelaten.
2. Indien de klacht buiten behandeling wordt gelaten, stelt de klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het ontvangen van het klaagschrift, schriftelijk op de hoogte.

Artikel 8 Mededeling klacht aan beklagde

Een afschrift van de klacht als ook van de daarbij meegezonden stukken wordt zo spoedig mogelijk aan de persoon over wie de klacht is ingediend, toegezonden.

Artikel 9 Behandelaar van de klacht

1. Een klacht over het college van burgemeester en wethouders of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 2 van dit artikel van toepassing is.
2. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
3. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
4. Een klacht over de griffier, diens plaatsvervanger of griffiemedewerker wordt behandeld door de burgemeester, met schriftelijke kennisgeving van zijn bevindingen aan de gemeenteraad.
5. Een klacht over een directielid wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
6. Het MT zal in samenspraak met de klachtencoördinator een klachtenbehandelaar aanwijzen voor het afhandelen van een klacht over een beklagde die niet wordt genoemd in de leden 1 tot en met 5 van dit artikel. Te denken valt daarbij aan een medewerker die betrokken is bij de werkzaamheden van de beklagde.
7. De klachtbehandelaars genoemd in dit artikel kunnen de klachtencoördinator bij de klachtbehandeling betrekken.

Artikel 10 Hoor en wederhoor

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en beklagde, in de gelegenheid om te worden gehoord door de behandelaar conform artikel 9 van deze richtlijn.
2. Het horen vindt plaats in elkaars aanwezigheid. Ambtshalve of op verzoek kunnen betrokkenen afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.
3. Van het horen van de klager en/of beklagde kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. De klager en beklagde kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.
5. Zo nodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.

-
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag mag in de vorm van beknopte aantekeningen worden opgesteld. Indien tijdens de hoorzitting de klacht naar tevredenheid van klager is of kan worden afgehandeld, wordt daarvan in het verslag melding gemaakt.

Artikel 11 Bevindingen van het onderzoek

1. De klachtbehandelaar stuurt, in samenspraak met de klachtencoördinator, binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde afdoeningbrief naar de klager.
2. Een afschrift van de afdoeningbrief wordt gezonden aan de beklagde.
3. Indien de klacht niet binnen zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden van verdaging mededeling gedaan aan de klager en beklagde.

Artikel 12 Tegemoetkoming aan klacht

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen aan diens klacht, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
2. Indien door toepassing te geven aan het eerste lid van dit artikel verdere behandeling van de klacht niet plaatsvindt, wordt door de klachtencoördinator aan de klager schriftelijk medegedeeld dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De beklagde ontvangt van deze mededeling een afschrift.

Artikel 13 Verzoek Nationale ombudsman (externe klachtenregeling)

Is de klacht binnen het kader van deze regeling niet afgehandeld naar tevredenheid van de klager, dan kan de klager een verzoekschrift richten aan de Nationale ombudsman. Het bureau Nationale ombudsman verricht als onafhankelijke externe instantie onderzoek naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het gemeentebestuur over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 14 Nadere regels

Het college van burgemeester en wethouders kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze richtlijn.

Artikel 15 Intrekking en inwerkingtreding

1. De interne richtlijn klachtenbehandeling van 1 juni 2012 wordt ingetrokken.
2. Deze richtlijn treedt in werking op 1 juli 2015.

Artikel 16 Citeertitel

Deze richtlijn wordt aangehaald als Interne richtlijn klachtenbehandeling gemeente Bodegraven-Reeuwijk.

Bodegraven, 30 juni 2015.

Burgemeester en wethouders van Bodegraven-Reeuwijk,

De secretaris, a.i.,

drs. J.G. de Jager

De burgemeester,

mr. C. van der Kamp