

Verordening voor de behandeling van klachten voor de gemeente Schijndel

Verordening voor de behandeling van klachten voor de gemeente Schijndel

De raad van de gemeente Schijndel, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Schijndel, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 29 april 2014;
gelet op de Gemeentewet en op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

Besluit

- A. Om onder gelijktijdige intrekking van de verordening behandeling bezwaarschriften en klachten gemeente Schijndel 2011 de navolgende verordening voor de behandeling van klachten voor de gemeente Schijndel 2014 vast te stellen.
- B. In te stellen de commissie van advies voor de behandeling van klachten gemeente Schijndel, onder gelijktijdige opheffing van de commissie van advies voor de behandeling van bezwaarschriften en klachten gemeente Schijndel.

Neemt kennis

Van de samenstelling van de commissie van advies voor de behandeling van klachten gemeente Schijndel, te weten:

- a. de heer mr. P.J.A.S. Lathouwers, voorzitter van de commissie;
- b. de heer mr. H.J. Kastein, plaatsvervangend voorzitter en lid van de commissie;
- c. mevrouw mr. J.J.H. van Goch, lid van de commissie;
- d. de heer mr. E. Krens, lid van de commissie;
- e. de heer mr. M. Kapteijns, plaatsvervangend lid van de commissie;
- f. mevrouw mr. K.E. Geurts-Verstraaten, secretaris van de commissie;
- g. mevrouw mr. T.T.M. Linotte-de Louw, secretaris van de commissie;
- h. mevrouw mr. W.F.M. van Gulp-Steenbakkers, secretaris van de commissie;
- i. de heer R.J.J.H. Janssen, plaatsvervangend secretaris van de commissie;
- j. de heer J.F.P.P. Mathijsen, plaatsvervangend secretaris van de commissie.

H hoofdstuk 1: A LGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a **verwerend orgaan**: bestuursorgaan tegen wiens gedraging een klacht is gericht. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan;
- b **commissie**: commissie van advies voor de behandeling van klachten gemeente Schijndel in de zin van respectievelijk artikel 9:17 van de Algemene wet bestuursrecht;
- c **gemeente**: de gemeente Schijndel;
- d **klachtencoördinator**: een door het college aangewezen ambtenaar of organisatieonderdeel, belast met de registratie van klachten en de coördinatie van de behandeling van klachten;
- e **Awb**: Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Inleidende bepaling commissie

- 1 Er is een commissie voor de behandeling van klachten van de gemeente Schijndel.
- 2 De commissie is belast met het adviseren van het verwerend orgaan van de gemeente in de voorbereiding van de reactie op schriftelijke klachten tegen klachtwaardige gedragingen in de zin van Hoofdstuk 9 Awb van dat orgaan, de bestuurders van dat orgaan, de gemeentesecretaris en de raadsgriffier.

Artikel 3 Samenstelling van de commissie

- 1 De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
- 2 De voorzitter en de leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
- 3 De leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente.
- 4 De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.
- 5 Tot voorzitter of lid van de commissie zijn niet benoembaar:
 - a. leden van de gemeenteraad;
 - b. leden van het college;
 - c. personen in dienst van de gemeente hetzij als ambtenaar, hetzij als arbeidscontractant;

- d. bestuurders en personeelsleden van een publiekrechtelijke samenwerkingsverband waarin de gemeente deelneemt.

6 De voorzitter en leden van de commissie hebben geen betrekkingen en verrichten geen werkzaamheden waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van hun functie en waarbij hun onpartijdigheid en onafhankelijkheid in het geding kunnen komen.

Artikel 4 Secretaris

- 1 De commissie wordt in haar werkzaamheden ondersteund door een door het college aangewezen secretaris. De secretaris vervult tevens de functie van klachtencoördinator voor de gemeente Schijndel.
- 2 Het college wijst tevens een of meer plaatsvervangers van de secretaris aan.
- 3 De secretaris is als zodanig uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de commissie.
- 4 De secretaris is niet betrokken bij de behandeling van klachten die hem rechtstreeks aangaan.
- 5 De secretaris kan onderzoeken of de klacht via premediation kan worden opgelost en daartoe de nodige handelingen verrichten.

Artikel 5 Zittingsduur

- 1 De voorzitter en leden van de commissie treden af op de dag van het aftreden van de gemeenteraad en wanneer er sprake is van onverenigbare betrekkingen als bedoeld in artikel 3, lid 5 van deze verordening.
- 2 De voorzitter en leden van de commissie kunnen worden herbenoemd.
- 3 De voorzitter en de leden van de commissie kunnen op elk moment ontslag nemen.
- 4 De aftredende voorzitter en de aftredende leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 6 Geheimhoudingsplicht

Voor de commissie is artikel 2:5 Awb van overeenkomstige toepassing.

Artikel 7 Quorum

- 1 Voor het houden van een zitting is de aanwezigheid van minimaal twee leden, onder wie in elk geval de voorzitter, of zijn plaatsvervanger, vereist.
- 2 In bijzondere omstandigheden kan het horen door de commissie worden opgedragen aan de voorzitter of een ander lid van de commissie.

Artikel 8 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Hoofdstuk 2: BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 9 Ingediende klacht

- 1 Op het ingediende klaagschrift in de zin van artikel 2 lid 2 onder b wordt door het bestuursorgaan de datum van ontvangst aangetekend.
- 2 De beklagde en de gemeentelijke klachtencoördinator ontvangen een afschrift van de klacht en van de daarbij meegezonden stukken.

Artikel 10 Informele afdoening

- 1 Alvorens een klacht door de commissie in behandeling wordt genomen stelt de gemeentelijke klachtencoördinator, het afdelingshoofd van beklagde in de gelegenheid om de klacht binnen drie weken na ontvangst van de klacht informeel af te handelen.
- 2 De klachtencoördinator neemt daartoe contact op met de klager om na te gaan of de klacht op informele wijze kan worden afgedaan.
- 3 Indien de klager tevreden is met de informele afdoening bevestigt het afdelingshoofd van beklagde dit resultaat mondeling of schriftelijk aan de klager.
- 4 Het afdelingshoofd van beklagde stelt de gemeentelijke klachtencoördinator onmiddellijk op de hoogte van het resultaat van het contact met de klager.

Artikel 11 Formele afdoening

Als de informele afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid van de klager is verlopen stuurt de gemeentelijke klachtencoördinator het klaagschrift en de daarbij overgelegde stukken zo spoedig mogelijk ter behandeling naar de commissie.

Artikel 12 Behandeling klacht

- 1 De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht en vermeldt daarbij dat de commissie over de klacht zal adviseren.
- 2 De commissie behandelt de klacht op de wijze zoals is voorgeschreven in afdeling 9.2.3 van Hoofdstuk 9 Awb.
- 3 De commissie kan tijdens het onderzoek klager en beklagde voorstellen doen om onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
- 4 De voorzitter van de commissie is bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen.

5 De commissie kan, indien zulks ter beoordeling van een klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen dan het verwerend orgaan en/of de personen op wier gedraging het onderzoek betrekking heeft in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen. Van een mondelinge verklaring wordt een verslag gemaakt.

Artikel 13 Hoorzitting

1 De voorzitter van de commissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te laten horen.

2 De voorzitter van de commissie beslist over de toepassing van artikel 9:30 tweede lid Awb.

3 De hoorzitting vindt achter gesloten deuren plaats, tenzij de commissie op verzoek van alle betrokkenen anders besluit.

4 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 14 Schriftelijke verslaglegging

1 Het verslag van de hoorzitting vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid.

2 Het verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.

3 Indien betrokkenen niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord maakt het verslag hiervan melding.

4 Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.

Artikel 15 Rapport van bevindingen

1 De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen rapport met de bevindingen, het advies en eventuele aanbevelingen van de commissie aan het bestuursorgaan.

2 Het rapport van de commissie wordt, onder meezending van het verslag als bedoeld in artikel 25 tijdig uitgebracht aan het bestuursorgaan dat op de klacht dient te beslissen.

3 Het rapport wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.

Artikel 16 Mededeling van bevindingen en oordeel

1 De klachtcoördinator legt een gemotiveerde conceptreactie op de klacht ter besluitvorming voor aan het bestuursorgaan.

2 Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Hoofdstuk 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden / Uitleg verordening

In alle gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslist de commissie op voorstel van de voorzitter.

Artikel 18 Inwerkingtreding en intrekking oude regelingen

Deze verordening treedt inwerking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt. Op dat moment wordt de Verordening behandeling bezwaarschriften en klachten gemeente Schijndel 2011 ingetrokken. Deze verordening is vastgesteld op 22 september 2011.

Artikel 19 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening voor de behandeling van klachten gemeente Schijndel.

Aldus besloten door de raad in zijn openbare vergadering van 5 juni 2014,

De griffier,

De voorzitter,

FG.T.W. van Kessel-van Erp

J.Eugster-van Bergeijk

Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders in zijn vergadering van 29 april 2014,

De secretaris,

De voorzitter,

W.A.G.M. van Rosmalen

J.Eugster-van Bergeijk

Aldus besloten door de burgemeester van Schijndel op 29 april 2014,

J.Eugster-van Bergeijk

Bijlagen:

Toelichting bij de verordening voor de behandeling van klachten gemeente Schijndel

Reg.nummer: 14.013135