

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 beklaagt 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. *klachten coördinator*
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;
- j. *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, de burgemeester,

mevr. mr. C.A. Peters drs. A. Mans

de burgemeester,

drs. A. Mans