



## Verordening behandeling klachten gemeente Edam-Volendam 2016

Voorstel no. 10-2016 E

Agenda no. 6

De raad van Edam-Volendam;

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 15 december 2015;

Gelet op het bepaalde in de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

**B e s l u i t :**

Vast te stellen de Verordening behandeling klachten gemeente Edam-Volendam 2016.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- De wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- Bestuursorgaan: de gemeenteraad, burgemeester en wethouders en de burgemeester;
- College: burgemeester en wethouders
- Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werkzame persoon, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen, zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
- Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- Klachtencommissie: de in artikel 2 bedoelde klachtencommissie.
- Afdelingshoofd: de leidinggevende van een afdeling van de gemeentelijke organisatie.

### Artikel 2 Klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie die belast is met het geven van een advies over een klacht aan het betreffende bestuursorgaan.
2. De voorzitter en de leden van de gemeentelijke bezwaarschriftencommissie worden benoemd tot voorzitter en leden van de klachtencommissie.
3. Secretaris van de klachtencommissie zijn door het college aangewezen ambtenaren.

### Artikel 3 Schriftelijke klachten

1. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - de naam en adres van de indiener;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Artikel 6:5, lid 3 van de wet is van overeenkomstige toepassing.

### Artikel 4 Informele behandeling van de klacht

1. Alvorens de klacht door te zenden naar de klachtencommissie tracht het betreffende afdelingshoofd de klacht minnelijk op te lossen. Zodra naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen en beklaagde zich hiermee kan verenigen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. De klager ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
2. Indien er geen minnelijke oplossing mogelijk is, wordt de klacht voor advies voorgelegd aan de klachtencommissie en wordt de klachtadviesprocedure als bedoeld in artikel 5 gevolgd.
3. De klacht wordt niet voorgelegd aan de klachtencommissie, als klager heeft aangegeven daar geen behoefte aan te hebben.

### Artikel 5 Klachtadviesprocedure

1. De klachtencommissie behandelt de klachten met inachtneming van de bepalingen in Afdeling 9.1.2 en Afdeling 9.1.3 van de wet.
2. Indien naar het oordeel van de voorzitter de termijn van 10 weken als bedoeld in artikel 9:11 van de wet ontoereikend is voor het uitbrengen van het advies en het nemen van een beslissing op de klacht, verzoekt hij het bestuursorgaan de beslissing te verdagen en klager daarvan schriftelijk in kennis te stellen.
3. De klachtencommissie zendt het advies en eventuele aanbevelingen aan het betreffende bestuursorgaan. Bij het advies wordt een verslag van het horen gevoegd.



### **Artikel 6 Beslissing door het bestuursorgaan**

1. Het bestuursorgaan neemt een beslissing op de klacht op basis van het advies van de klachtencommissie.
2. Indien het bestuursorgaan afwijkt van het advies, wordt in de beslissing de reden van die afwijking vermeld.
3. De klager wordt door het bestuursorgaan schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing. Indien daarbij is afgeweken van het advies, wordt het advies met de kennisgeving meegezonden.
4. In de kennisgeving wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 7 Nadere regels**

Het college kan nadere regels stellen voor de behandeling van klachten.

### **Artikel 8 Intrekking oude regelingen**

1. De Verordening inzake de behandeling van klachten gemeente Edam-Volendam op 22 november 2001 vastgesteld in de raadsvergadering van de gemeente Edam-Volendam wordt ingetrokken.
2. De Verordening inzake de behandeling van klachten op 12 oktober 1999 vastgesteld in de raadsvergadering van de gemeente Zeevang wordt ingetrokken.

### **Artikel 9 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op de dag na de bekendmaking.

### **Artikel 10 Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als Klachtenverordening Edam-Volendam 2016.

Aldus besloten door de gemeenteraad van  
Edam-Volendam in zijn openbare vergadering  
d.d. 28 januari 2016  
De griffier, De voorzitter,