

## Klachtenregeling Capelle aan den IJssel 2017

De raad van de gemeente Capelle aan den IJssel;  
voor zover het zijn bevoegdheid betreft;  
gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 22 november 2016, nummer 835654;  
gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;  
gezien het advies van de commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen d.d. 7 december 2016;  
overwegende:  
dat de gemeente Capelle aan den IJssel zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten;  
dat vanuit een oogpunt van eenduidige en transparante behandeling van klachten een gemeente-brede klachtenregeling gewenst is;

### **b e s l u i t :**

1. Vast te stellen de  
**Klachtenregeling Capelle aan den IJssel 2017**

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

- a. bestuursorgaan: raad, burgemeester en college van burgemeester en wethouders van Capelle aan den IJssel;
- b. gedraging: de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen;
- c. gemeentelijke Ombudsman: gemeentelijke Ombudsman Rotterdam;
- d. klaagschrift: schriftelijke klacht;
- e. klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over gedraging van een bestuursorgaan of van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- f. klachtbehandelaar: medewerker die de klacht in behandeling neemt ter informele afdoening;
- g. klachtencoördinator: een door het college aangewezen medewerker die de afhandeling van de klachten coördineert;
- h. klachtencommissie: commissie als bedoeld in artikel 9:14 van de wet;
- i. klager: natuurlijk persoon, rechtspersoon of een daaraan gelijk te stellen entiteit die een klacht indient;
- j. medewerker: persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- k. wet: Algemene wet bestuursrecht.

#### **Artikel 2 Toepassingsbereik**

1. Deze Regeling is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - a. niet is voldaan aan de in artikel 9:4 lid 2 van de wet vermelde vereisten en klager dit ook niet binnen de daarvoor gestelde termijn heeft hersteld;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging als genoemd in artikel 9:8 lid 1 van de wet;
  - c. artikel 9:8 lid 2 van de wet van toepassing is.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
4. Het bestuursorgaan kan afwijken van het bepaalde in lid 2.

#### **Artikel 3 Mondelinge klachten**

Mondeling ingediende klachten worden door de klachtencoördinator of klachtbehandelaar, voor zover mogelijk in overleg met de klager, op schrift gesteld, schriftelijk bevestigd aan klager en als schriftelijke klacht in behandeling genomen.

#### **Artikel 4 Procedure van klachtbehandeling**

1. Klachten tegen medewerkers worden behandeld met toepassing van hoofdstuk 3 van deze Regeling.
2. Klachten tegen bestuursorganen en tegen leden van het college worden behandeld met toepassing van hoofdstuk 4 van deze Regeling.

#### **Artikel 5 Vervallen verplichting behandeling klacht**

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze Regeling. Het bestuursorgaan bevestigt schriftelijk aan de klager dat de klacht naar diens tevredenheid is afgehandeld.

### **Hoofdstuk 2 De klachtbehandelaar en de klachtencoördinator**

#### **Artikel 6 De klachtencoördinator**

1. Het hoofd Juridische Zaken is klachtencoördinator; daarnaast wijst het college twee plaatsvervangend klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator heeft als taak het coördineren van de afhandeling van klachten en het formeel behandelen van klachten in eerste instantie in de zin van deze Regeling.
3. Tot de taken van de klachtencoördinator behoren in ieder geval:
  - a. informele behandeling van klachten als bedoeld in artikel 7 lid 4;
  - b. formele behandeling van klachten over gedragingen van medewerkers;
  - c. bijhouden van een register van alle ingekomen klachten;
  - d. gevraagd of ongevraagd adviseren over de vraag of een klacht moet worden behandeld, over de wijze van behandeling van de klacht en over de eventuele conclusies die aan een gegronde klacht verbonden worden;
  - e. bewaken van de voortgang van de afhandeling van klachten;
  - f. opstellen van een jaarverslag.
4. De klachtencoördinator is het aanspreekpunt van en voor de gemeentelijke Ombudsman.

#### **Artikel 7 De klachtbehandelaar**

1. Iedere afdeling heeft in ieder geval één klachtbehandelaar; deze wordt aangewezen door:
  - a. de griffier voor de behandeling van klachten over medewerkers van de griffie;
  - b. de afdelingshoofden voor de behandeling van klachten gericht tegen medewerkers van hun afdeling;
  - c. een directeur voor de behandeling van klachten gericht tegen medewerkers van de afdeling BCO.
2. De klachtbehandelaar behandelt klachten overeenkomstig artikel 9 van deze Regeling.
3. Indien een klacht is gericht tegen een klachtbehandelaar, wordt deze behandeld door een andere klachtbehandelaar van de afdeling.
4. Indien een klacht is gericht tegen een leidinggevende van de klachtbehandelaar, wordt deze behandeld door de klachtencoördinator.
5. De klachtbehandelaar informeert de klachtencoördinator schriftelijk over de uitkomst van de informele behandeling van de klacht.

#### **Artikel 8 Informatieverzameling en –bewaring**

1. De klachtencoördinator en de klachtbehandelaar zijn bevoegd bij medewerkers alle inlichtingen te vragen, die betrekking hebben op de aanhangige klacht.
2. De afdelings- dan wel unithoofden of de griffier dragen er zorg voor, dat de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar de documenten, bescheiden en correspondentie ter beschikking gesteld worden, die zij voor de uitvoering van hun taak naar het oordeel van de klachtencoördinator of klachtbehandelaar nodig hebben.

### **Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling in eerste en tweede instantie**

#### **Artikel 9 Informele behandeling**

1. De klachtbehandelaar stelt de medewerker over wiens gedraging een klacht is ingediend en diens direct leidinggevende direct na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte.
2. De klachtbehandelaar neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met klager met als doel de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.

3. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij niet tevreden is over de wijze van afhandelen alsnog de klacht voor te leggen aan de klachtencoördinator voor een formele behandeling.
4. De klachtbehandelaar stuurt de klacht door aan de klachtencoördinator indien:
  - a. hij op voorhand van oordeel is dat het onmogelijk is de klacht op informele wijze op te lossen;
  - b. het niet mogelijk is geweest klager tevreden te stellen over zijn ingediende klacht.

#### **Artikel 10 Formele behandeling in eerste instantie**

1. Indien de informele behandeling niet heeft geleid tot een definitieve afdoening van de klacht, behandelt de klachtencoördinator de klacht formeel.
2. De formele behandeling houdt in:
  - a. het horen van klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - b. de advisering over de klacht aan degene die de klacht afhandelt;
  - c. de voorbereiding van het schriftelijke oordeel op de klacht;
  - d. het opstellen van een verslag van het horen.

#### **Artikel 11 Formele behandeling in tweede instantie**

Indien klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling van de klacht in eerste instantie kan hij een klacht indienen bij de gemeentelijke Ombudsman.

### **Hoofdstuk 4 Klachtencommissie**

#### **Artikel 12 Klachtencommissie**

Er is een externe klachtencommissie die is belast met de behandeling van en advisering over klachten gericht tegen een bestuursorgaan en tegen leden van het college.

#### **Artikel 13 Samenstelling, werkwijze en ondersteuning klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangend leden; de (plaatsvervangend) leden kunnen in voorkomende gevallen als voorzitter optreden.
2. Het college benoemt de voorzitter en de (plaatsvervangend) leden van de klachtencommissie voor een periode van 4 jaar; voorzitter en (plaatsvervangend) leden kunnen één keer worden herbenoemd.
3. Het college besluit niet tot (her)benoeming dan nadat de raad een ontwerp-besluit is toegezonden en in de gelegenheid is gesteld zijn wensen en bedenkingen ter kennis van het college te brengen.
4. De voorzitter kan bepalen dat het horen plaatsvindt door alleen hemzelf of een ander lid van de commissie.
5. Het hoofd Juridische Zaken is secretaris van de commissie; deze kan medewerkers aanwijzen als plaatsvervangend secretaris.
6. De secretaris of, indien het een klacht tegen de raad of de voorzitter van de raad betreft, de griffier, kan onderzoeken of de zaak in der minne kan worden geschikt alvorens de zaak in handen te stellen van de klachtencommissie.
7. Indien zij dat nodig oordeelt, kan de commissie ook derden horen; ook van dat horen wordt een verslag gemaakt.
8. Artikel 10 is van overeenkomstige toepassing op de klachtencommissie.

#### **Artikel 14 Presentiegelden**

De leden van de klachtencommissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding overeenkomstig de vergoeding voor de leden van de bezwaarschriftencommissie.

### **Hoofdstuk 5 Afdoening klachten**

#### **Artikel 15 Afdoening klachten**

1. Het bestuursorgaan zendt aan klager een afdoeningsbrief.
2. Het bestuursorgaan zendt een afschrift van de afdoeningsbrief aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. In de afdoeningsbrief stelt het bestuursorgaan klager in kennis van:

- a. de bevindingen van het onderzoek: de vastgestelde feiten;
  - b. het oordeel: niet in behandeling nemen, gegrond of ongegrond;
  - c. de eventueel aan de bevindingen verbonden conclusies, te weten de eventuele organisatorische of jegens degene op wie de klacht betrekking heeft, te nemen maatregelen;
  - d. indien de conclusies of het oordeel van het bestuursorgaan afwijken van het advies van de klachtencommissie: de reden voor afwijking daarvan.
4. Bij de afdoeningsbrief worden gevoegd:
    - a. het verslag van het horen;
    - b. indien de klachtencommissie advies heeft uitgebracht: het advies van de commissie.
  5. In de afdoeningsbrief wordt vermeld dat klager, indien hij niet tevreden is met de uitkomst van de behandeling van zijn klacht, een verzoek kan indienen bij de gemeentelijke Ombudsman.

#### **Artikel 16 Afdoening klachten over bestuursorganen**

1. Klachten worden afgedaan door het bestuursorgaan wiens gedraging de klacht betreft.
2. Klachten over de gedraging van een collegelid worden afgedaan door het college.
3. Klachten over de gedraging van de burgemeester als voorzitter van de gemeenteraad worden afgedaan door de gemeenteraad.
4. Klachten over de gedraging van de burgemeester als voorzitter van het college worden afgedaan door het college.
5. Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over bestuursorganen en over leden van het college kan geen mandaat worden verleend.

#### **Artikel 17 Afdoening klachten over medewerkers**

1. Klachten over de gedraging van een medewerker, inclusief directieleden, worden afgedaan door het college.
2. Klachten over de gedraging van een medewerker van de griffie, inclusief griffier, worden afgedaan door de raad.
3. Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over medewerkers kan mandaat worden verleend aan de algemeen directeur en kan deze worden toegestaan deze bevoegdheid door te mandateren;
4. Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over medewerkers van de griffie kan mandaat worden verleend aan de griffier en kan deze worden toegestaan deze bevoegdheid door te mandateren.
5. Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over de griffier kan mandaat worden verleend aan de werkgeverscommissie.

### **Hoofdstuk 6 Slotbepalingen**

#### **Artikel 18 Onvoorzien**

In gevallen waarin deze Regeling niet voorziet, besluit het bevoegde bestuursorgaan.

#### **Artikel 19 Inwerkingtreding**

Deze Regeling treedt in werking per 1 januari 2017.

#### **Artikel 20 Citeertitel**

Deze Regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling Capelle aan den IJssel 2017.

Vastgesteld in de openbare vergadering van 19 december 2016,  
de griffier, de voorzitter,