

VERORDENING BEHANDELING KLACHTEN

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Middelburg, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

gelezen het voorstel van het college; volgnummer 16-74;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t :

tot het vaststellen van de **Verordening behandeling klachten**

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. Awb : Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan : de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester;
- c. klachtencoördinator : de ambtenaar die door het college is belast met de registratie van klachten en de coördinatie van de behandeling van klachten;
- d. klachtbehandelaar : een persoon als bedoeld in artikel 9:7, eerste lid, van de Awb, die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- e. klachtencommissie : een commissie als bedoeld in artikel 9:14, eerste lid, van de Awb, belast met de behandeling van en advisering over klachten.

Artikel 2 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk en per e-mail worden ingediend.
2. De klachtencoördinator maakt een klachtennotitie van een mondeling ingediende klacht.

Artikel 3 Uitzetten van de klacht en ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator zendt een afschrift van de klachtenbrief, -notitie of de e-mail naar de klachtbehandelaar en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De klachtencoördinator verstuurt een ontvangstbevestiging van een schriftelijke of langs elektronische weg ingediende klacht.
3. Het versturen van een ontvangstbevestiging kan achterwege blijven als de klacht binnen drie werkdagen is afgehandeld.

Artikel 4 Niet behandelen van een klacht

1. De klachtencoördinator kan in overleg met de klachtbehandelaar het bestuursorgaan adviseren om de klacht niet te behandelen als er sprake is van een situatie als genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Indien het bestuursorgaan besluit om de klacht niet te behandelen, dan wordt klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5 Informele behandeling van de klacht

1. De klachtencoördinator stelt de klachtbehandelaar in de gelegenheid om de klacht binnen drie weken na ontvangst van de klacht informeel af te handelen.
2. De klachtbehandelaar treedt hiertoe zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in contact met klager om te trachten tot een oplossing van de klacht te komen.
3. Indien de klager tevreden is met de informele afdoening bevestigt de klachtbehandelaar dit resultaat mondeling of schriftelijk aan klager.

4. De klachtbehandelaar stelt de klachtencoördinator op de hoogte van het resultaat van het contact met klager.

Artikel 6 Afdoening mondelinge klacht

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan.
2. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht wordt gegeven als klager hier uitdrukkelijk om verzoekt.

Artikel 7 Formele behandeling van de klacht

Als de informele behandeling van een schriftelijke of langs elektronische weg ingediende klacht niet naar tevredenheid van klager is verlopen stuurt de klachtencoördinator de klachtenbrief of de e-mail en de daarbij overgelegde stukken naar de klachtencommissie.

Artikel 8 Samenstelling van de klachtencommissie

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
2. De voorzitter en de leden worden door de raad benoemd, geschorst en ontslagen.
3. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.
4. De voorzitter en leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente.

Artikel 9 Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden worden benoemd voor een periode van vier jaar, met éénmaal een stilzwijgende verlenging voor een periode van vier jaar, tenzij de raad anders beslist.
2. De voorzitter en de leden kunnen tussentijds ontslag nemen.
3. Een tussentijdse benoeming vindt plaats voor een periode van vier jaar. Deze termijn gaat lopen vanaf de datum van benoeming.
4. De aftredende voorzitter en de aftredende leden blijven na afloop van hun benoemingstermijn hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.
5. De voorzitter en de leden die reeds lid waren op het tijdstip waarop deze verordening in werking treedt, treden gedurende de tweede termijn af volgens een daartoe door de raad opgemaakt rooster van aftreden.

Artikel 10 Secretaris

1. De klachtencoördinator is de secretaris van de klachtencommissie.
2. De gemeentesecretaris wijst een plaatsvervangend secretaris aan.

Artikel 11 Horen, verslag en rapport van bevindingen

1. De voorzitter van de klachtencommissie nodigt de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de klachtbehandelaar uit voor een hoorzitting.
2. De klachtencommissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de klachtencommissie.
3. Het verslag van het horen wordt gemaakt door middel van een geluidsopname.
4. Een schriftelijk verslag wordt opgesteld indien één van de aanwezigen bezwaar heeft tegen het maken van de geluidsopname.
5. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan.

Artikel 12 Afdoeningsbrief

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.

Artikel 13 Inwerkingtreding en intrekken oude regeling

Deze verordening treedt in werking met ingang van 1 september 2016. Per dezelfde datum wordt de op 21 februari 2000 vastgestelde 'Klachtenregeling Gemeente Middelburg' ingetrokken.

Artikel 14 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening behandeling klachten.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Middelburg in zijn openbare vergadering van 23 mei 2016.

de raadsgriffier, de voorzitter,
E.T. Israël mr. H.M. Bergmann

Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van Middelburg in hun vergadering van 19 april 2016.

de secretaris, de burgemeester
mr. A. van den Brink mr. H.M. Bergmann

Vastgesteld door de burgemeester van Middelburg op 19 april 2016.

De burgemeester,
mr. H.M. Bergmann

Toelichting op de Verordening behandeling klachten

Algemeen

In de aanhef van de regelgeving is bepaald dat de bestuursorganen van de gemeente (de raad, het college en de burgemeester) ieder voorzover het hun bevoegdheden betreft, besluiten de verordening vast te stellen. Duidelijk is dat de raad de verordenende bevoegdheid heeft. Het college en de burgemeester hebben deze bevoegdheid niet, maar nemen hiermee het besluit tot het instellen van de klachtencommissie. Op deze manier is het mogelijk dat de bestuursorganen samen een en dezelfde commissie instellen om te adviseren op klachten tegen gedragingen van de raad, het college en de burgemeester. De ondertekening gebeurt eveneens door de drie bestuursorganen.

Een klacht gaat over de manier waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich in een bepaalde situatie tegenover iemand heeft gedragen. Voorbeelden van gedragingen waarover een klacht kan worden ingediend:

- onjuiste behandeling wat betreft omgangsvormen en fatsoen;
- onjuiste of onvolledige manier waarop informatie wordt verstrekt;
- niet nakomen van gemaakte afspraken of gedane toezeggingen;
- niet binnen een redelijke termijn beantwoorden van brieven;
- niet bereid zijn om gemaakte fouten te herstellen.

Klachten over een ambtenaar, maar ook een arbeidscontractant of stagiair, worden toegerekend aan het bestuursorgaan waarvoor de ambtenaar of een arbeidscontractant werkzaam is. Gedragingen van wethouders worden toegerekend aan het college. Een gemeenteraadslid is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de raad, zodat alleen geklaagd kan worden over handelingen van de gemeenteraad als zodanig en niet over handelingen van individuele raadsleden.

Artikel 1 Begripsbepalingen

De klachtbehandelaar voor het behandelen van een klacht naar aanleiding van een gedraging van een ambtenaar is het afdelingshoofd onder wiens verantwoordelijkheid deze persoon werkzaam is.

De klachtbehandelaar naar aanleiding van een gedraging van:

- een afdelingshoofd is de directeur;
- een directeur is de gemeentesecretaris;
- de gemeentesecretaris is de burgemeester;
- de griffier is de werkgeverscommissie van de gemeenteraad.

Klachten gericht tegen het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan worden ingevolge artikel 9:7, tweede lid, van de Awb door henzelf behandeld.

Artikel 2 Het indienen van een klacht

Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de vier vereisten van ondertekening, naam en adres, dagtekening en omschrijving van de gedraging (artikel 9:4 van de Awb). Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 3 Uitzetten van de klacht en ontvangstbevestiging

Het versturen van een ontvangstbevestiging is niet nodig als binnen drie dagen (telefonisch) contact is opgenomen met klager en de klacht is afgehandeld.

Artikel 4 Niet behandelen van een klacht

Artikel 9:8 van de Awb bevat een limitatieve opsomming van gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Deze gronden zijn:

- de klacht is reeds eerder ingediend en behandeld;
- de gedraging heeft meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsgevonden;
- tegen de gedraging kon klager bezwaar maken;
- tegen de gedraging kon klager beroep instellen;
- de gedraging is onderworpen (geweest) aan een procedure bij de burgerlijke rechter of tuchtrechter;
- de gedraging loopt samen met een lopende strafrechtelijke procedure;
- het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.

Als een klacht niet wordt behandeld, moet dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de klager worden medegedeeld.

Artikel 5 Informele behandeling van de klacht

De klachtbehandelaar treedt binnen enkele dagen in contact met klager om te trachten tot een oplossing van de klacht te komen.

De klachtbehandelaar kan telefonisch contact opnemen met de klager zodat klager zijn klacht kan toelichten en de klachtbehandelaar de klacht hierna (snel) kan oplossen. Ook kan de klacht-behandelaar de klager uitnodigen voor een persoonlijk gesprek waarbij uitgebreider op de klacht wordt ingegaan. In andere gevallen kan een schriftelijke reactie op de klacht de aangewezen weg zijn om op de klacht te reageren. De klachtbehandelaar heeft maximaal drie weken om de klacht af te handelen.

Indien het overleg tussen de klachtbehandelaar en de klager geen of onvoldoende resultaat oplevert, dan brengt de klachtbehandelaar hiervan rapport uit aan de klachtencoördinator en wordt de klacht voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 6 Afdoening mondelinge klacht

Voor mondelinge klachten volstaat hoofdstuk 9 van de Awb met de algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen. Mondelinge klachten worden derhalve niet door de klachtencommissie behandeld. Voorts is een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht niet vereist tenzij klager hier uitdrukkelijk om verzoekt.

Artikel 7 Formele behandeling van de klacht

De formele behandeling van de klacht geldt alleen voor schriftelijke klachten en klachten ingediend per e-mail.

Bij inschakeling van de klachtencommissie dient het bestuursorgaan een klacht binnen tien weken na ontvangst af te handelen. De klachtbehandelaar heeft maximaal drie weken om de klacht te behandelen. Hierna hebben de klachtencommissie en het bestuursorgaan gezamenlijk zeven weken om een hoorzitting te houden, advies uit te brengen en een besluit op de klacht te nemen. De tienwekentermijn is haalbaar door een zittingsdatum snel in overleg met klager vast te stellen. Daarnaast heeft het bestuursorgaan de mogelijkheid om de beslistermijn met vier weken te verdagen en verder uitstel is mogelijk als klager daarmee instemt.

Artikel 8 Samenstelling van de klachtencommissie

De raad benoemt de voorzitter en de leden van de klachtencommissie. De raad is hiermee ook het orgaan dat indien nodig het functioneren van de leden van de commissie evalueert.

Artikel 9 Zittingsduur

In dit artikel is gekozen voor een zittingsduur van vier jaar die éénmaal stilzwijgend met vier jaar wordt verlengd. Voorts zal voor de zittende voorzitter en leden een rooster van aftreden gedurende de tweede termijn worden vastgesteld, zodat de continuïteit wordt gewaarborgd.

Artikel 10 Secretaris

De secretaris van de commissie is belast met de voorbereiding van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 11 Horen, verslag en rapport van bevindingen

De klachtencommissie gaat met een digitale geluidsopname van de hoorzitting werken. Door deze wijze van verslaglegging is altijd een woordelijke weergave van de hoorzitting beschikbaar, die te allen tijde teruggehoord kan worden. Als één van de aanwezigen bezwaar heeft tegen het maken van de geluidsopname zal een schriftelijk verslag worden opgesteld. Voorts kan bij een behandeling van de klacht door de Zeeuwse Ombudsman het nodig zijn, en is het altijd mogelijk, om het digitale verslag alsnog kort uit te werken.

Artikel 12 Afdoeningsbrief

Het kan zijn dat klager niet tevreden is met de klachtafhandeling of het oneens is met de beslissing op de klacht. In dat geval kan klager zich wenden tot de Zeeuwse Ombudsman.

Artikel 13 Inwerkingtreding en intrekken oude regeling

Besluiten van het gemeentebestuur die algemeen verbindende voorschriften inhouden, verbinden niet dan wanneer ze bekendgemaakt zijn. De bekendmaking geschiedt door plaatsing in de Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicaties (GVOP) en een andere door de gemeente algemeen verkrijgbaar gestelde uitgave (huis-aan-huisblad of plaatselijk dagblad).

Artikel 14 Citeertitel

Dit artikel spreekt voor zich.