

## Verordening klachtenbehandeling gemeente Enschede

De raad van de gemeente Enschede;  
gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 14 maart 2017, corsanummer 1700033154;

overwegende, dat

- de behoefte bestaat een interne klachtenadviesprocedure over te laten aan een daartoe aan te wijzen persoon belast met behandeling van en de advisering over klachten als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht;
- derhalve toepassing dient te worden gegeven aan het bepaalde in Afdeling 9.1.3 (Aanvullende bepalingen voor een klachtenadviesprocedure) van de Algemene wet bestuursrecht;
- wordt gekozen voor één functionaris voor de gehele organisatie van de gemeente Enschede, genaamd klachtencommissaris, bijgestaan door één of meer medewerkers van de gemeente Enschede;

gelet op het bepaalde in Afdeling 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 van de Gemeentewet;

### B E S L U I T :

vast te stellen de volgende

### VERORDENING KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE ENSCHEDE

#### Artikel 1. Begripsbepaling

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. Wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Enschede;
- c. college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede;
- d. medewerker: persoon, in dienst van of werkend onder verantwoordelijkheid en gezag van het college en door het college - op voordracht van de klachtencommissaris aangewezen ter ondersteuning van de klachtencommissaris en in die hoedanigheid werkzaam onder diens verantwoordelijkheid;
- e. klacht: klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Wet;
- f. klachtencommissaris: de persoon als bedoeld in artikel 9:14 van de Wet, belast met de behandeling van en advisering over een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Wet;
- g. afdelingshoofd: het hoofd van een afdeling van een organisatieonderdeel van de gemeente.
- h. gemeente: gemeente Enschede;
- i. klachtencommissariaat: het bureau van de klachtencommissaris en de daar eveneens werkzame medewerker(s) als bedoeld onder d.;
- j. professioneel statuut: de regeling die de verhouding regelt tussen de gemeente Enschede als werkgever en het college enerzijds en de klachtencommissaris en de medewerker(s) anderzijds ter waarborging van de onafhankelijke positie ten aanzien van het uitvoeren van hun taak als klachtenbehandelaar in de zin van de Wet.

#### Artikel 2. De klachtencommissaris.

1. Er is een klachtencommissaris, belast met de behandeling van en de advisering over een klacht tegen een gedraging als bedoeld in artikel 9:1 van de Wet.
2. De klachtencommissaris wordt aangesteld, benoemd, geschorst en ontslagen door het college.
3. Het in lid 2 genoemde vindt niet eerder plaats dan voorafgaande afstemming met de raad.
4. De klachtencommissaris is bevoegd één of meer medewerkers te machtigen om hem bij verhindering of ontstentenis te vervangen en in zijn naam de in lid 1 genoemde bevoegdheid uit te oefenen.
5. Overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:13 van de Wet is, in aanvulling op de bepalingen in afdeling 9.2 van de Wet, afdeling 9.1.3 van de Wet van toepassing op de behandeling van klachten.
6. Alvorens de functie te aanvaarden, legt degene die is benoemd als klachtencommissaris en de plaatsvervangend klachtencommissaris in handen van de burgemeester de eed of belofte af naar de wijze als vermeld in artikel 81s van de Gemeentewet.

*(. Ik zweer (verklaar) dat ik, om tot (plaatsvervangend) klachtencommissaris benoemd te worden, rechtstreeks noch middellijk, onder welke naam of welk voorwendsel ook, enige gift of gunst heb gegeven of beloofd. Ik zweer (verklaar en beloof) dat ik, om iets in dit ambt te doen of te laten, rechtstreeks noch middellijk enig geschenk of enige belofte heb aangenomen of zal aannemen. Ik zweer (verklaar en beloof) dat ik getrouw zal zijn aan de Grondwet, dat ik de wetten zal nakomen en dat ik mijn plichten als (plaatsvervangend) klachtencommissaris naar eer en geweten zal vervullen. Zo waarlijk helpe mij God almachtig!» («Dat verklaar en beloof ik!»).*

### **Artikel 3 Onafhankelijke positie**

De onafhankelijke positie van de klachtencommissaris, alsmede van de medewerkers van het bureau van de klachtencommissaris ten opzichte van hun werkgever dan wel de gemeentelijke bestuursorganen is voor wat betreft hun taakuitoefening gewaarborgd op grond van een daartoe vastgesteld professioneel statuut, overeenkomstig een daartoe vast gesteld model dat als bijlage bij deze verordening is gevoegd.

### **Artikel 4. Algemene bepalingen**

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig Titel 9.1 van de Wet.
2. Klachten kunnen schriftelijk, langs elektronische weg of mondeling worden ingediend.
3. Klachten worden geregistreerd.
4. De klachtencommissaris rapporteert ten minste één maal per kwartaal per kalenderjaar aan burgemeester over de geregistreerde klachten.
5. Jaarlijks brengt de klachtencommissaris schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden aan:
  - a. het bestuursorgaan;
  - b. gremia binnen de gemeentelijke organisatie, die acteren in relatie tot de burger en met name aan de Rekenkamercommissie, de adviescommissies behandeling bezwaar, de vertrouwenspersoon en de contactpersoon Huis van Klokkeluiders.
6. Het verslag als bedoeld in lid 5 wordt tevens algemeen verkrijgbaar gesteld.

### **Artikel 5 Bureau klachtencommissaris**

1. Er is een bureau van de klachtencommissaris, genaamd klachtencommissariaat.
2. De klachtencommissaris stelt de werkwijze en de inrichting van het bureau vast.
3. Het college verschaft de klachtencommissaris de middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van de functie.
4. Het college stelt, na overleg met de klachtencommissaris, het aantal medewerkers van het bureau alsmede hun functieniveau vast.
5. Op de klachtencommissaris en de medewerkers van het bureau zijn de rechtspositieregelingen, die voor ambtenaren in dienst van de gemeente Enschede gelden, van toepassing.
6. Voor de toepassing van de rechtspositieregelingen treedt de klachtencommissaris jegens zijn medewerkers van het klachtencommissariaat op als leidinggevende.
7. Het college maakt van zijn bevoegdheid tot aanstelling, bestraffing, schorsing en ontslag ten aanzien van de medewerkers van het bureau geen gebruik dan na een daartoe strekkend voorstel van de klachtencommissaris.

### **Artikel 6. Bijstand en werkzaamheden medewerkers**

1. De klachtencommissaris wordt bijgestaan door één of meer medewerkers uit de organisatie van de gemeente Enschede.
2. De in het eerste lid genoemde medewerker(s) is (zijn) voor de ondersteunende werkzaamheden uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan de klachtencommissaris.
3. Ingediende klachten met de daarop betreffende stukken worden na ontvangst door het betreffende bestuursorgaan onverwijld ter hand gesteld van de in het eerste lid genoemde medewerker.
4. De ontvangst van de klacht wordt door de medewerker - namens de klachtencommissaris - schriftelijk bevestigd.
5. Alvorens de klacht door te zenden naar de klachtencommissaris tracht de medewerker de klacht, in overleg met de klager, beklagde, en - voor zover van toepassing - het betreffende afdelingshoofd, minnelijk te regelen. Zodra naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen en beklagde zich hiermee kan verenigen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. De klager ontvangt hiervan een bevestiging.
6. Indien geen minnelijke oplossing mogelijk is, wordt de klacht ter advisering voorgelegd aan de klachtencommissaris.

### **Artikel 7 Taak klachtencommissaris**

1. De klachtencommissaris onderzoekt ingediende klachten over gedragingen als bedoeld in artikel 9:1 van de Wet.

2. De klachtencommissaris kan gedurende een onderzoek de klager en het orgaan en/of de personen bedoeld in artikel 9:1 van de Wet voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
3. De klachtencommissaris vergewist zich er van of de klager het orgaan en/of de personen bedoeld in artikel 9:1 van de Wet waar de klacht betrekking op heeft, in kennis heeft gesteld van de klacht en de gelegenheid heeft gegeven daarop te reageren.
4. De klachtencommissaris geeft zijn bevinding(en) of de gedraging, als geheel of gedeeltelijk, wel of niet behoorlijk was. Indien het onderzoek naar aanleiding van zijn bevinding(en) onvoldoende zekerheid is verschaft over de feitelijke toedracht van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, wordt geen conclusie uitgesproken.
5. De klachtencommissaris kan aan een bestuursorgaan, voor zover dit bevoegd is daar aan te voldoen, aanbevelingen doen maatregelen te nemen.

Het betreffende bestuursorgaan deelt aan de klachtencommissaris mede of en op welke wijze aan een aanbeveling gevolg is gegeven. Afwijking van een aanbeveling wordt door het bestuursorgaan gemotiveerd.

#### **Artikel 8 Inwerkingtreding en aanhaling**

1. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na die waarop deze is bekend gemaakt. De bij besluit van 8 december 2014 vastgestelde "Klachtenverordening gemeente Enschede" wordt daarbij ingetrokken.
2. Deze verordening kan worden aangehaald als "Klachtenverordening gemeente Enschede".

*Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Enschede in zijn vergadering van 10 april 2017*

*De Griffier, De Voorzitter,*

*w.g. R.M. Jongedijk w.g. Dr. G.O. van Veldhuizen.*

## Bijlage Model Professioneel statuut klachtencommissariaat

### PROFESSIONEEL STATUUT KLACHTENCOMMISSARIAAT

De ondergetekenden:

1. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enschede, verder te noemen 'de werkgever'

en

2. [voornaam, naam en functie\*2 ] verder te noemen: 'de werknemer'

*\*2 (Plv.)Klachtencommissaris; medewerker klachtencommissariaat*  
overwegende dat:

- a. de werknemer sinds [datum] bij de werkgever is benoemd in de bij nr. 2 vermelde functie;
- b. partijen het wenselijk achten dat de werknemer (voortaan) zijn werkzaamheden binnen de onderhavige dienstbetrekking in de hoedanigheid van in de bij nr. 2 vermelde functie vervult en dat de werknemer in dienst is van de werkgever;
- c. de werkgever een algemene en eigen verantwoordelijkheid draagt ten aanzien van de totale gang van zaken binnen zijn organisatie;
- d. de bij nr. 2 vermelde functie in vrijheid en onafhankelijk van de werkgever dient te worden uitgeoefend en dat de werknemer derhalve een eigen persoonlijke verantwoordelijkheid heeft met betrekking tot het uitoefenen van zijn functie;
- e. naast de terzake geldende verhouding een nadere overeenkomst noodzakelijk is waarbij de individuele verantwoordelijkheid van de bij nr. 2 vermelde functie in relatie tot de hierboven omschreven verantwoordelijkheid van de werkgever, zolang de uitoefening van de functie in de onderhavige dienstbetrekking voortduurt, wordt geregeld;
- f. op grond van artikel 3 van de Klachtenverordening gemeente Enschede de onafhankelijke positie van de klachtencommissaris alsmede van de medewerkers van het bureau van de klachtencommissaris ten opzichte van hun werkgever dan wel de gemeentelijke bestuursorganen voor wat betreft hun taakuitoefening is gewaarborgd op grond van een daartoe vastgesteld professioneel statuut;

komen het volgende overeen:

1. De werknemer behoudt bij alle binnen de te vervullen functie voorkomende werkzaamheden zijn onafhankelijkheid ten opzichte van de werkgever en doet die hoedanigheid tegenover derden steeds duidelijk kenbaar zijn. De werkgever vermijdt dat tegenover derden de indruk wordt gewekt dat de werknemer terzake van zijn werkzaamheden binnen die functie in enige andere hoedanigheid optreedt.
2. De werkgever zal de vrije en onafhankelijke positie van de werknemer eerbiedigen. Als werkgever onthoudt hij zich van al datgene dat invloed kan uitoefenen op het in het kader van zijn functie handelen van de werknemer en de beroepsmatige vaststelling van een in een zaak te volgen beleidlijn. De werkgever draagt er zorg voor dat de werknemer terzake van het bovenstaande geen nadeel ondervindt waar het zijn positie als werknemer betreft.
3. De werknemer is gehouden ten opzichte van de werkgever de aanwijzingen op te volgen die hem door of namens de werkgever worden gegeven ter bevordering van de orde en de goede gang van zaken binnen de organisatie, de kwaliteit der dienstverlening daaronder begrepen, zolang deze niet strijdig zijn met het in deze overeenkomst bepaalde.
4. Een eventueel verschil van inzicht over het functionele beleid van de werknemer bij de behandeling van hem toevertrouwde zaken mogen geen reden vormen voor eenzijdige beëindiging van de dienstbetrekking door de werkgever, of maatregelen die daartoe kunnen leiden.
5. Deze overeenkomst eindigt bij beëindiging van de onder a. bedoelde dienstbetrekking

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Enschede op [datum].

Werkgever,

Burgemeester,

.....  
[naam]

Secretaris,

.....  
[naam]

Werknemer,

.....  
[naam]