

Besluit van de gemeenteraad van de gemeente Simpelveld houdende regels omtrent klachten Interne klachtenregeling gemeente Simpelveld 2018

De raad van de gemeente Simpelveld

Gelet op de bereikte instemming met de Ondernemingsraad tijdens de Overlegvergadering op

gelet op het voorstel van burgemeester en wethouders van 14 november 2017

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

BESLUIT

vast te stellen de navolgende regeling:

INTERNE KLACHTENREGELING GEMEENTE SIMPELVELD **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

Artikel 1 Recht op indienen klacht

1. Een ieder heeft op grond van artikel 9:1 Awb, het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 2 Behoorlijke behandeling

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 3 Centraal Meldpunt en klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders voorzien in de inrichting van een centraal meldpunt voor de indiening, registratie en behandeling van klachten. Tevens wijzen zij een medewerker aan als klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van deze regeling en de Awb plaatsvindt en bewaakt de voortgang van de klachtbehandeling.
3. De klachtencoördinator stelt indien de klager dit wenst een mondelinge ingediende klacht op schrift waarna deze wordt behandeld conform hoofdstuk 2 van deze regeling; De op schrift gestelde klacht wordt door klager en klachtencoördinator ondertekend.
4. De klachtencoördinator heeft een signaalfunctie. Indien hij bijvoorbeeld signaleert dat bepaalde gedragingen vaker tot een klacht leiden, zal hij het bestuursorgaan daarvan op de hoogte stellen.

Artikel 4 Geen beroepsrecht

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan conform artikel 9:3 Awb geen beroep worden ingesteld.

Hoofdstuk 2 Behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 5 Wijze van indiening

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 7 tot en met 18 van onderhavige regeling van toepassing.
2. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de schriftelijke klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dien de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 6 Ontvankelijkheid

De Klachtencoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid van de schriftelijke klacht.

Artikel 7 Toepassen regeling

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager. De bevestiging vermeldt wie de klacht behandelt en wat de verdere procedure van de klachtbehandeling is.

Artikel 9 Algemene bepalingen klachtbehandelaar

1. Na ontvangst, registratie en bevestiging van de klacht stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de klachtbehandelaar.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekken heeft, betrokken is geweest.
3. Het tweede lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 10 Aanwijzing klachtbehandelaar

De behandeling van een klacht geschiedt door:

- de manager van de betreffende afdeling indien het een gedraging van een medewerker van zijn afdeling betreft;
- de gemeentesecretaris/algemeen directeur indien het een gedraging van een afdelingsmanager betreft;
- de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris/algemeen directeur betreft;
- de burgemeester indien het een gedraging van de griffier of een medewerker griffie betreft;
- de burgemeester indien het een gedraging van de raad, een commissie of het college betreft;
- de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester, in de hoedanigheid van het orgaan van burgemeester, niet zijnde het college, betreft.

Artikel 11 Afzien van klachtbehandeling

1. Het bestuursorgaan is conform artikel 9:8 van de Awb niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van een artikel 9:4 en volgende van de Awb is behandeld;
 - die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager kennelijk onvoldoende 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. Artikel 15, tweede lid, van onderhavige regeling is hierbij van toepassing.

Artikel 12 Interne kennisgeving klacht

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zendt de klachtencoördinator een afschrift van de schriftelijke klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken.

Tevens ontvangen de portefeuillehouder en de burgemeester een afschrift ter kennisname.

Indien op grond van artikel 7 van deze regeling de verplichting vervalt tot het verdere behandeling van de klacht, wordt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ook hierover door de klachtencoördinator geïnformeerd.

Artikel 13 Gelegenheid tot horen

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager wordt afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
 - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 14 Behandeltermijn

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na dagtekening.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijke 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.

Artikel 15 Beslissing

1. 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.
2. De kennisgeving vermeldt dat klager zich desgewenst binnen een bepaalde termijn tot de Nationale Ombudsman kan wenden.
3. Het bestuursorgaan stelt via de klachtencoördinator ook degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in kennis van de in lid 1 van dit artikel genoemde beslissing.

Artikel 16 Klachtenregistratie

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan het college en vervolgens aan de raad van alle klachten die zijn behandeld.
2. Het verslag vermeldt het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.
3. In het verslag worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor publicatie van de geregistreerde klachten.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 17 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 18 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Interne klachtenregeling gemeente Simpelveld 2018"
2. Deze regeling treedt in werking per 1 januari 2018 onder gelijktijdige intrekking van de Interne klachtenregeling gemeente Simpelveld, vastgesteld door de raad op 31 augustus 2000.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Simpelveld van 2017
de griffier,
mr. G.G.J. Bastiaans-Dupont
de voorzitter van de raad,
mr. R. de Boer