

Verordening Klachtenregeling Buren 2018

De Gemeenteraad van Buren,
gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 10 september 2018,
gelezen de instemming van de ondernemingsraad van 5 september 2018.
gelet op; de bepalingen van de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht
overwegende dat het noodzakelijk is bij verordening regels te stellen aangaande de klachtregeling
Buren;
besluit:
vast te stellen de: Verordening Klachtenregeling Buren 2018

Hoofdstuk 1. Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

- a. Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder *klacht*: een uiting van ongenoegen over de manier waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
- b. *bestuursorgaan*
 1. de gemeenteraad;
 2. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders;
 3. de burgemeester
- c. *gedraging*: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 - *een bestuursorgaan;
 - *de voorzitter of een lid van het college van burgemeester en wethouders;
 - *een ambtenaar of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- d. *klachtbehandelaar*, de persoon die op grond van artikel 6 een klacht behandelt en onderzoekt en het daarvoor verantwoordelijke bestuursorgaan adviseert over de afdoening.
- e. *Klachtcoördinator*, de in de gemeentelijke organisatie aangewezen perso(o)n(en), belast met alle handelingen binnen het proces van de klachtbehandeling, met uitzondering van de afdoening van de klacht, zoals die is voorbehouden aan de klachtbehandelaar.
- f. *informele aanpak*, het proces om te komen tot een voor klager acceptabele uitkomst, zo als bedoeld in artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht.
- g. *Klacht aanbesteding*: een klacht zoals omschreven in artikel 10.

Artikel 2. Indiening van klachten

1. Een klacht wordt mondeling, schriftelijk of digitaal ingediend.
2. Burgemeester en wethouders kunnen nadere regels vaststellen over de wijze van indiening, registratie en behandeling van klachten. Hierbij wordt de privacy van de klager en van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft voldoende gewaarborgd.
3. Een mondelinge klacht wordt binnen vier weken behandeld en afgedaan of omgezet in een schriftelijke klacht, waarbij de navolgende artikelen van deze verordening van toepassing zijn.

Hoofdstuk 2. Behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 3. Indiening schriftelijke klacht

1. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend ingediend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
2. Artikel 6:5 derde lid van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.
3. Indien, ook na een gestelde hersteltermijn op grond van artikel 6:5 Algemene wet bestuursrecht, niet aan de vereisten van de leden 1 en 2 is voldaan, wordt de klacht niet verder behandeld.
4. Bij het digitaal indienen van een klacht is het vermelde onder lid 1 a tot en met c van overeenkomstige toepassing.



Artikel 4. Registratie

1. Elke ingediende klacht over een gedraging wordt geregistreerd en kenbaar gemaakt aan de klachtcoördinator en degene die de klacht op grond van artikel 7 behandelt.
2. Een mondeling ingediende klacht wordt indien klager daar uitdrukkelijk om verzoekt, op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste omschrijving van de klacht.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk of digitaal aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht behandelt en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft krijgt de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging terstond in afschrift digitaal toegezonden of in een gesloten envelop overhandigd.

Artikel 6. Klachtbehandelaar

1. Aan de mogelijke afdoening van een in behandeling genomen klacht gaat een onderzoek vooraf om na te gaan of met de "informele aanpak" de klacht naar tevredenheid kan worden afgedaan. Dit onderzoek wordt door de klachtcoördinator uitgevoerd.
2. Indien informele afdoening niet mogelijk is, zorgt de klachtcoördinator voor een dossier voor de klachtbehandelaar. De klachtcoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de verdere afdoening.
3. Een klacht waarop lid 2 van toepassing is, wordt behandeld en onderzocht door:
 - a. de gemeentesecretaris, indien het een gedraging van een ambtenaar betreft;
 - b. de burgemeester, indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
 - c. de burgemeester, indien het een gedraging (van een lid) van het college van burgemeester en wethouders betreft;
 - d. de burgemeester, indien het een gedraging van de gemeenteraad betreft;
 - e. de burgemeester indien het een medewerker van de griffie betreft;
 - f. het college van burgemeester en wethouders als het de burgemeester betreft.
4. De klachtbehandelaar adviseert het bestuursorgaan over de afdoening van een klacht.

Artikel 7. Geen verplichte behandeling

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en behandeld volgens op grond van Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling Awb;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. 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 of,
 - f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
 - g. waarbij het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 8. Onderzoek en horen

1. Indien het proces van "informele aanpak" niet tot het gewenste resultaat leidt, behandelt en onderzoekt de klachtbehandelaar die op grond van artikel 6 daartoe is aangewezen, de klacht en stelt de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en derden, in de gelegenheid te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren.



2. Van het horen kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9. Afdoening

1. Het bestuursorgaan waartegen de klacht is gericht doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst schriftelijk en gemotiveerd af met inachtneming van het onderzoek van de klachtbehandelaar.
2. Het bestuursorgaan kan de afdoening van een klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk of digitaal mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft digitaal of schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
4. Indien klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, kan de klager binnen zes weken na verzending van de kennisgeving als bedoeld in lid 3 de klacht indienen bij de gemeentelijke Ombudscommissie.

Hoofdstuk 3. Klacht over aanbesteding

Artikel 10. aanbestedingen

Deze verordening is ook van toepassing op het klachtrecht als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 of diens opvolgende wet of regelgeving.

Hoofdstuk 4. Rapportage

Artikel 11. Jaaroverzicht

De burgemeester brengt jaarlijks aan de gemeenteraad verslag uit, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die eventueel zijn getroffen.

Hoofdstuk 5. Slotbepalingen

Artikel 12. Onvoorzien

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 13. Overgangsrecht

Indien voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze verordening een klacht is ingediend, maar waarover nog niet door de klachtbehandelaar is geadviseerd, wordt daarop deze verordening toegepast.

Artikel 14. Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de eerste dag van de maand, volgende op die waarin de bekendmaking heeft plaatsgevonden.

Artikel 15. Intrekking oude Verordening

De verordening "Klachtenregeling gemeente Buren 2003" wordt gelijktijdig met de inwerkingtreding van de Verordening "Klachtenregeling Buren 2018"; ingetrokken.

Artikel 16. Citeerartikel

Deze verordening kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Buren 2018".

Vastgesteld in de openbare vergadering van 30 oktober 2018

*De griffier,
G. van Droffelaar
De burgemeester,
J.A.de Boer MSc*