

Klachtenverordening Gemeente Langedijk 2018

De raad, het college, en de burgemeester van de gemeente Langedijk;

ieder voor zover het hun bevoegdheid betreft;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 27 november 2018, nummer 46;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet, hoofdstuk 9, en in het bijzonder artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t :

vast te stellen de navolgende Klachtenverordening

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. klacht:

Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan of de gedraging van diens voorzitter of lid daarvan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

b. klager:

Degene die een klacht indient.

c. klaagschrift:

Een schriftelijke klacht.

d. gedraging:

Het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan.

e. bestuursorgaan.

1. de gemeenteraad;
2. het college van burgemeester en wethouders;
3. de burgemeester.

f. klachtencoördinator:

Degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 2 van deze verordening.

g. klachtbehandelaar:

Degene die op grond van artikel 9 in de eerste fase belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht.

h. klachtencommissie

De bij deze verordening ingestelde adviescommissie die het bestuursorgaan adviseert over klachten in de tweede fase

i. Nationale ombudsman:

Het onafhankelijke orgaan waarbij een klacht kan worden ingediend, indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling bij de gemeente Langedijk.

j. klachtafhandeling eerste fase.

het in een persoonlijk gesprek met klager de klacht laten afdoen door de klachtbehandelaar

k. klachtafhandeling tweede fase

het afdoen van de klacht door het bestuursorgaan na advies van de Klachtencommissie.

Artikel 2. Klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator.
2. Het college kan voorts één of meer plaatsvervangers benoemen.
3. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:

- a. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar;
- b. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
- c. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen maatregelen;
- d. optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens de gemeente en verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
- e. adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
- f. voorlichting geven over de klachtenprocedure;
- g. opstellen van een jaarverslag;
- h. verrichten van alle overige, niet genoemde werkzaamheden, die voor de klachtenbehandeling noodzakelijk zijn.

Artikel 3. De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een ieder kan mondeling of schriftelijk een klacht indienen.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Een schriftelijke klacht kan op de volgende wijzen ingediend worden:
 - op een door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld klachtenformulier;
 - via het klachtenformulier op de website van de gemeente Langedijk;
 - een brief;
4. Een schriftelijk ingediende klacht wordt gericht aan het college van burgemeester en wethouders van Langedijk, Postbus 15, 1723 ZG Noord-Scharwoude, ter attentie van de klachtencoördinator.
5. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 4. Mondelinge klacht

1. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen.
2. Mondelinge klachten worden geregistreerd en aan de klachtencoördinator doorgegeven met de uitkomst van de wijze van afdoening van de klacht.
3. Op mondelinge klachten is enkel de procedure middels de klachtafhandeling eerste fase van toepassing. Mondelinge klachten komen niet in aanmerking voor de klachtafhandeling tweede fase.

Artikel 5. Ontvangst

1. Op de schriftelijk ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken door of namens het bestuursorgaan bevestigd. Hierbij wordt tevens meegedeeld welk organisatieonderdeel de klacht in behandeling zal nemen.
3. Na de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt de klacht aan de klachtencoördinator gezonden.

Artikel 6. Verzuim herstellen

Indien een klaagschrift niet voldoet aan het gestelde in artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht (namelijk ondertekening + naam + adres klager, dagtekening en omschrijving van de klacht), is artikel 6:6 van deze wet van overeenkomstige toepassing. Dit houdt in dat de klager in de gelegenheid zal worden gesteld om alsnog de juiste gegevens in te dienen.

Artikel 7. Niet in behandeling nemen

1. In aanvulling van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht (situaties waarbij het bestuursorgaan de klacht niet hoeft te behandelen) is het bestuursorgaan voorts niet verplicht de klacht te behandelen, indien niet wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 9:4 van de wet en hetgeen bepaald is in artikel 6 van deze verordening.

2. Van het buiten behandeling laten van de klacht zal het college binnen 4 weken bericht sturen aan klager.

KLACHTAFHANDELING EERSTE FASE

Artikel 8. Klachtenafhandeling eerste fase

1. Gelet op artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht, is het bestuursorgaan bevoegd tot een andere manier van afhandeling van de klacht om te proberen de klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen.
2. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen aan diens klacht, zal er geen klachtafhandeling tweede fase plaatsvinden.

Artikel 9. De voor de klachtbehandeling in eerste fase verantwoordelijke personen

1. De burgemeester draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten.
2. De behandeling van een klacht gebeurt als volgt:
 - a. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de gemeenteraad wordt behandeld door de voorzitter van de gemeenteraad.
 - b. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de voorzitter van de gemeenteraad wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad.
 - c. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van het college van burgemeester en wethouders of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval sub d van dit artikel van toepassing is.
 - d. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
 - e. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
 - f. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de plaatsvervangend gemeentesecretaris wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
 - g. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de griffier wordt behandeld door de burgemeester, als voorzitter van de gemeenteraad, of diens vervanger.
 - h. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een medewerker van de griffie wordt behandeld door de griffier.
 - i. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de brandweercommandant wordt behandeld door de burgemeester.
 - j. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een afdelingsmanager wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
 - k. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een ambtenaar dan wel een daarmee in het kader van deze klachtenverordening gelijk te stellen functionaris wordt behandeld door de afdelingsmanager onder wiens verantwoordelijkheid deze persoon werkzaam is.
3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst de klachtencoördinator een klachtbehandelaar aan.

Artikel 10. Klachtencoördinator stuurt klacht door

De klachtencoördinator stuurt een kopie van de klacht naar de klachtenbehandelaar met het verzoek om deze te behandelen.

Artikel 11. Klachtbehandelaar neemt contact op met klager

De klachtbehandelaar zal zo spoedig mogelijk en bij voorkeur binnen 1 week na ontvangst van de klacht bij voorkeur telefonisch contact opnemen met de klager. De klachtbehandelaar zal tijdens dit gesprek de klager zijn klacht laten toelichten. Indien mogelijk zal de klacht-behandelaar de klacht direct oplossen. Indien dat niet mogelijk is, nodigt de klachtbehandelaar de klager uit voor een gesprek.

Artikel 12. Persoonlijk gesprek

1. Voor het gesprek met de klager doet de klachtbehandelaar onderzoek naar de achtergronden van de klacht en bekijkt hoe hij de klacht kan oplossen.
2. Tijdens het gesprek van klachtbehandelaar met klager zal de klachtbehandelaar een inschatting maken in hoeverre de klacht terecht is en indien mogelijk de klacht ter plekke oplossen.

3. Indien de klachtbehandelaar inschat dat de klacht niet terecht is, dan wel dat hij de klacht niet kan oplossen, zal hij dit duidelijk en met redenen aan klager communiceren.

Artikel 13. Afhandeling klacht door klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar verifieert bij de klager of de klacht naar tevredenheid is afgedaan.
2. De klachtbehandelaar geeft binnen 2 weken na het in behandeling nemen van de klacht, aan de klachtencoördinator door of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld stelt de klachtencoördinator de klachtafhandeling tweede fase in werking.
4. de klachtbehandelaar zal indien nodig organisatorische maatregelen (laten) treffen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

KLACHTAFHANDELING TWEEDE FASE

Artikel 14. Inleidende bepaling Klachtencommissie

Er is een Klachtencommissie ter voorbereiding van de beslissing op klachten.

Artikel 15. Samenstelling van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
2. De voorzitter en de leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
3. Het college benoemt een aantal plaatsvervangende leden.
4. De Klachtencommissie regelt de vervanging van de voorzitter.
5. In de Klachtencommissie kunnen geen personen benoemd worden die deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het verwerend bestuursorgaan.

Artikel 16. Secretaris

De secretaris van de Klachtencommissie is de klachtencoördinator dan wel een plaatsvervanger.

Artikel 17. Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie worden door het college voor een termijn van vier jaar benoemd. De voorzitter is twee keer herbenoembaar voor een termijn en de leden van de Klachtencommissie één keer.
2. De aftredende voorzitter en de aftredende leden van de Klachtencommissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.
3. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan het college.

Artikel 18. Verdaging

1. De bevoegdheid om de afhandeling voor ten hoogste vier weken te verdagen ingevolge artikel 9:11 tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt uitgeoefend door de voorzitter van de Klachtencommissie.
2. De voorzitter stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, in kennis van de verdaging.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 19. Vooronderzoek

1. De voorzitter van de Klachtencommissie is bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen.
2. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verlangen van de Klachtencommissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op de hoorzitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het college vereist.

Artikel 20. Hoor en wederhoor

1. Aan de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

2. De klager en degene over wiens handelen wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Als de klager hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.
3. Zo nodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. De klager en de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten bijstaan.

Artikel 21.Hoorzitting

1. De voorzitter van de Klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de belanghebbenden en het verwerend bestuursorgaan in de gelegenheid worden gesteld zich door de Klachtencommissie te laten horen.
2. De voorzitter beslist over de toepassing van artikel 9:10 tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (afzien van het horen van de klager).
3. Indien de voorzitter op grond van het tweede lid besluit af te zien van het horen, doet hij daarvan mededeling aan de klager en het verwerend bestuursorgaan.

Artikel 22.Uitnodiging zitting

1. De voorzitter nodigt de klager en het verwerend bestuursorgaan ten minste twee weken voor de zitting schriftelijk uit.
2. Binnen drie werkdagen na dagtekening van de uitnodiging kunnen de klager of het verwerend bestuursorgaan onder opgaaf van redenen de voorzitter verzoeken het tijdstip van de zitting te wijzigen.
3. De beslissing van de voorzitter op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor het tijdstip van de zitting aan de klager en het verwerend bestuursorgaan meegedeeld.
4. De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijkingen toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het eerste tot en met het derde lid.

Artikel 23.Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist dat de meerderheid van het aantal leden, onder wie in elk geval de voorzitter, of zijn plaatsvervanger, aanwezig is.

Artikel 24.Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Zij laten zich zo nodig vervangen.

Artikel 25.Openbaarheid van zitting

1. De zitting van de Klachtencommissie is openbaar.
2. De deuren worden gesloten indien de voorzitter van de Klachtencommissie of een van de aanwezige leden het nodig oordeelt of indien een belanghebbende daartoe een verzoek doet.
3. Indien de Klachtencommissie vervolgens beslist dat gewichtige redenen aanwezig zijn die zich tegen openbaarheid van de zitting verzetten, vindt de zitting plaats achter gesloten deuren.

Artikel 26.Verslaglegging

1. Het verslag als bedoeld in artikel 9:10 derde lid van de Algemene wet bestuursrecht wordt door middel van een geluidsopname vastgelegd. Daarnaast worden in een verkorte (schriftelijke) weergave van het verslag de namen van de aanwezigen* en hun hoedanigheid vermeld.
2. Op verzoek van een partij of indien de Klachtencommissie het van belang acht wordt naast een digitaal verslag een schriftelijk verslag gemaakt.
3. Het schriftelijke verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.

Artikel 27.Nader onderzoek

1. Indien na afloop van de zitting maar voordat het advies wordt opgesteld, nader onderzoek wenselijk blijkt te zijn, dan kan de voorzitter van de Klachtencommissie uit eigen beweging of op verlangen van de commissieleden dit onderzoek houden.
2. De uit het nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift aan de leden van de Klachtencommissie, het verwerend bestuursorgaan en de belanghebbenden toegezonden.

3. De leden van de Klachtencommissie, het verwerend bestuursorgaan en de belanghebbenden kunnen binnen een week na verzending van de nadere informatie aan de voorzitter van de Klachtencommissie een verzoek richten tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting. De voorzitter beslist op zo'n verzoek.
4. Op een nieuwe hoorzitting zijn de bepalingen in deze verordening die betrekking hebben op de hoorzitting, zo veel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 28. Raadkamer en advies

1. De Klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies.
2. a. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
b. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt indien die minderheid dat verlangt.
3. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op de klacht.
4. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris van de Klachtencommissie ondertekend.

Artikel 29. Uitbrengen van advies

Het advies wordt, onder medezending van het verslag als bedoeld in artikel 26 en eventueel door de Klachtencommissie ontvangen nadere informatie en nader verslag, tijdig uitgebracht aan het bestuursorgaan dat op de klacht dient te beslissen.

Artikel 30. Besluit bestuursorgaan

1. Het bestuursorgaan neemt kennis van het advies van de Klachtencommissie en neemt mede op basis van dit advies een besluit op de klacht.
2. Indien het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de Klachtencommissie motiveert het bestuursorgaan de reden hiervoor.
3. Het bestuursorgaan, informeert de klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen 10 weken of, na verdaging, binnen 14 weken na ontvangst van het klaagschrift. De informatie is schriftelijk en bevat een motivatie over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator en de secretaris krijgen hiervan een afschrift.
4. De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief.

* onder "de namen van de aanwezigen" wordt verstaan de namen van de op de hoorzitting verschenen klager(s) en rechtstreeks belanghebbende(n), en/of hun belangenbehartiger(s) en vertegenwoordiger(s).

SLOTBEPALINGEN

Artikel 31. Jaarverslag

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks aan de burgemeester verslag over het aantal, aard en wijze van de klachten van het voorgaande jaar en hoe daar mee om is gegaan. Tevens doet hij verslag van de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld.
2. De burgemeester biedt het jaarverslag, onder gelijktijdige (digitale) publicatie daarvan, aan het college van burgemeester en wethouders en aan de gemeenteraad aan.

Artikel 32. Nadere regels

Het college van burgemeester en wethouders kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze verordening.

Artikel 33. Inwerkingtreding

1. De Klachtenverordening, vastgesteld op 24 januari 2012, wordt ingetrokken gelijktijdig met de inwerkingtreding van deze verordening.
2. De "Klachtenverordening Gemeente Langedijk 2018" treedt in werking op de eerste dag na die van bekendmaking.

Artikel 34. Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als “Klachtenverordening Gemeente Langedijk 2018”

Behorende bij burgemeestersbesluit en collegebesluit van 27 november 2018.
Vastgesteld in de openbare vergadering van 11 december 2018.

De burgemeester,
L.A.M. Kompier

Het college voornoemd,
De gemeentesecretaris, De burgemeester,
E. Annaert L.A.M. Kompier

De raad voornoemd,
De griffier, De voorzitter.
drs. G.J. de Graaf L.A.M. Kompier