

Vaststellen Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal

De gemeenteraad van gemeente Leudal

Gezien het voorstel van het college d.d. 2 januari 2018, nummer BenW\117.

Gelet op artikel 121, 147, eerste lid, en 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Overwegende dat:

- In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een aantal minimumeisen is geregeld, waaraan het bestuursorgaan bij de afhandeling van klachten dienen te voldoen;
- Het wenselijk wordt geacht deze minimumeisen van hoofdstuk 9 van de Awb aan te vullen met een verordening;
- het noodzakelijk is om bij verordening regels te stellen met betrekking tot de uitvoering van de klachtbehandeling;

Besluit vast te stellen: "Verordening klachtbehandeling gemeente Leudal"

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van de gemeente Leudal, 6 februari 2018.

DE RAAD VAN DE GEMEENTE LEUDAL

De griffier,

De voorzitter,

drs. W.A.L.M. Cornelissen

A.H.M. Verhoeven MPM

Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal HOODSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. **beklaagde:** degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of de vertegenwoordiger van het bestuursorgaan waaraan de klacht moet worden toegerekend;
- b. **bestuursorgaan:** de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Leudal;
- c. **gedraging:** een handelen of een nalaten dat een bestuursorgaan kan worden toegerekend;
- d. **klacht:** een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Het betreft een klacht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb. Een melding over een (mogelijke) integriteitschending door raadsleden, raadscommissieleden of wethouders wordt behandeld conform het hiervoor bestaande protocol;
- e. **klachtbehandelaar:** de bij de klacht betrokken persoon, belast met de klachtbehandeling in eerste fase in eerste aanleg, zoals beschreven in artikel 7;
- f. **klachtbehandeling in eerste fase in eerste aanleg:** het op een informele wijze afdoen van de klacht door de organisatie zelf, nog voordat de klachtencommissaris de behandeling op zich neemt;
- g. **klachtbehandeling in tweede fase in eerste aanleg:** de behandeling van en de advisering over de klacht door een klachtencommissaris;
- h. **klachtencommissaris:** een persoon als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb, belast met de behandeling van en advisering over een klacht en die geen deel uitmaakt van een bestuursorgaan en ook niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid of gezag van een bestuursorgaan;
- i. **klachtencoördinator:** de persoon, aangewezen door burgemeester en wethouders, belast met de coördinatie van de opname en afhandeling van klachten;
- j. **klager:** de natuurlijk persoon of rechtspersoon die de klacht indient;
- k. **medewerker:** persoon in dienst van of werkend onder verantwoordelijkheid en gezag van een bestuursorgaan;
- l. **plaatsvervangend (plv.) klachtencommissaris:** de functionaris die de klachtencommissaris bij diens afwezigheid in de uitoefening van zijn functie vervangt; het verder vermelde onder h. is van overeenkomstige toepassing;
- m. **wet:** Algemene wet bestuursrecht (Awb).

HOOFDSTUK 2 KLACHTEN

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Klachten kunnen schriftelijk, langs elektronische weg of mondeling worden ingediend.
2. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.
3. Klachten worden geregistreerd.

Artikel 3 De klachtencommissaris

1. De klachtencommissaris is belast met de behandeling van en advisering over een klacht in de tweede fase in eerste aanleg.
2. Er kan een plaatsvervanger van de klachtencommissaris, die - bij afwezigheid van de klachtencommissaris - belast is met de in het eerste lid genoemde bevoegdheid, worden aangesteld.
3. De klachtencommissaris en diens plaatsvervanger worden benoemd, geschorst en ontslagen door burgemeester en wethouders.
4. Een persoon kan niet als klachtencommissaris worden benoemd als hij deel uitmaakt of werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. De klachtencommissaris wordt bijgestaan door een klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is voor de ondersteunende werkzaamheden uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan de klachtencommissaris.
3. Klachten met de daarop betreffende stukken worden na ontvangst door het betreffende bestuursorgaan onverwijld ter hand gesteld aan de klachtencoördinator.

HOOFDSTUK 3 PROCEDURE

Artikel 5 Registratie

1. Elke ingediende klacht wordt na registratie ter kennis gegeven aan de klachtencoördinator.
2. Voor de behandeling van klachten in de tweede fase in eerste aanleg is een op schrift gestelde klacht vereist. Ingevolge artikel 9:4, tweede lid, van de wet dient het klaagschrift te zijn ondertekend en bevat ten minste: a) de naam en het adres van de indiener; b) de dagtekening; c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien niet is voldaan aan het gestelde in artikel 9:4, tweede lid, van de wet en de klager deze tekortkoming niet binnen twee weken nadat hij daarop schriftelijk is gewezen herstelt.
4. Indien een klager van een mondelinge klacht met reden verzoekt dat hij geholpen wordt bij het op schrift stellen van de klacht, wordt hier gehoor aan gegeven. Zo mogelijk wordt het klaagschrift ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.
5. Indien er wordt gekozen om de klacht ingevolge artikel 9:8, tweede lid, van de wet niet in behandeling te nemen, kan dit slechts worden toegepast indien het duidelijk is dat het belang van de klager gering is en na instemming van de bestuurder die klachtbehandeling in zijn portefeuille heeft.
6. De ontvangst van de op schrift gestelde klacht (klaagschrift) wordt binnen uiterlijk twee weken na de ontvangst bevestigd. Een ontvangstbevestiging is echter niet nodig als het klaagschrift binnen deze termijn wordt afgehandeld in de eerste fase in eerste aanleg.

Artikel 6 Fasering van de klachtbehandeling

De interne klachtbehandeling kent twee fasen:

1. Eerste fase in eerste aanleg (informele behandeling binnen de interne klachtbehandeling):

Na ontvangst van een klacht wordt getracht deze zo snel mogelijk op informele wijze af te doen.

1. Tweede fase in eerste aanleg (formele behandeling binnen de interne klachtbehandeling):

Indien het niet mogelijk is gebleken om op een informele wijze de klacht af te doen, wordt een schriftelijk ingediende klacht behandeld met behulp van de klachtencommissaris. Deze fase en daarmee de gehele interne klachtbehandeling eindigt met het nemen van een oordeel door het bestuursorgaan.

Artikel 7 Behandeling van klachten in de eerste fase in eerste aanleg

De klacht in de eerste fase in eerste aanleg wordt, namens het college van burgemeester en wethouders, behandeld door:

- a. Een afdelingshoofd indien het een gedraging van een medewerker van zijn afdeling betreft;
- b. De gemeentesecretaris indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
- c. De burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris of een wethouder;
- d. De loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;

- e. De griffier indien het een gedraging van een griffiemedewerker betreft;
- f. De voorzitter van de werkgeverscommissie raadsgriffie indien het een gedraging van de griffier betreft;
- g. De voorzitter van het presidium indien het een gedraging van de gemeenteraad of een raadslid, dan wel de Rekenkamer Leudal betreft;
- h. De voorzitter van de Rekenkamer Leudal indien het een gedraging van de secretaris van de Rekenkamer betreft.

Artikel 8 Eerste fase in eerste aanleg

1. Na ontvangst van de klacht zoekt de klachtbehandelaar zoals beschreven in artikel 7 contact met de klager om te kijken of de klacht op informele wijze kan worden afgehandeld.
2. Indien de klacht op informele wijze is afgehandeld dan wel de klacht niet op informele wijze blijkt afgehandeld te kunnen worden, deelt de klachtbehandelaar dit zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator mede.
3. De klachtbehandelaar geeft, onverlet het bepaalde in het tweede lid, uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klachtencoördinator door of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of binnen korte termijn afgehandeld zal worden.
4. Indien klager niet bereid is mee te werken aan de klachtbehandeling in de eerste fase in eerste aanleg of klager van mening is dat de klacht in de eerste fase in eerste aanleg niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan stelt de klachtencoördinator de klachtbehandeling tweede fase in eerste aanleg in werking, indien klager dat wenst.
5. Is de klacht naar het oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld binnen de eerste fase in eerste aanleg, dan vindt geen verdere behandeling van de klacht plaats.

Artikel 9 Onderzoek

1. De klachtencommissaris is, in verband met de behandeling van de klacht, bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De klachtencommissaris kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf een machtiging van burgemeester en wethouders vereist.

Artikel 10 Tweede fase in eerste aanleg

1. De klachtencommissaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk en vermeldt dat hij over de klacht zal adviseren.
2. De klachtencommissaris stelt de klager en beklagde, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Klager en beklagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtencommissaris kan – al dan niet op verzoek van klager of beklagde – besluiten hiervan af te wijken.
4. Indien de klachtencommissaris niet afwijkt van het in het derde lid geformuleerde uitgangspunt, is de beklagde verplicht op de hoorzitting te verschijnen. Uitzondering hierop vormt de situatie waarin de klager niet in het bijzijn van beklagde gehoord wil worden. In dat geval kan de beklagde ervoor kiezen om zijn feitenrelaas schriftelijk bij de commissaris aan te leveren.
5. Indien nodig worden getuigen gehoord. Medewerkers die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
6. De klachtencommissaris beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid, van de wet, waarin is bepaald wanneer van horen van de klager en/of de beklagde kan worden afgezien.
7. Indien de klachtencommissaris op grond van het zesde lid van dit artikel besluit af te zien van het horen, doet hij daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager en de beklagde.

Artikel 11 Niet-deelneming aan de behandeling

1. De klachtencommissaris neemt de klacht niet in behandeling, indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan zijn.
2. De behandeling van de klacht zal worden overgenomen door de plaatsvervangend klachtencommissaris.

Artikel 12 Uitnodiging hoorzitting

1. De klachtencommissaris bepaalt de plaats en het tijdstip van de hoorzitting.
2. De klachtencommissaris nodigt de klager en de beklagde voor de hoorzitting schriftelijk uit.
3. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de uitnodiging kunnen de klager en/of de beklagde

de klachtencommissaris verzoeken het tijdstip van de hoorzitting te wijzigen.

1. De klachtencommissaris is bevoegd af te wijken of afwijkingen toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het derde lid van dit artikel.

Artikel 13 Openbaarheid van zitting

1. De zitting van de klachtencommissaris is niet openbaar.
2. Het is de klager en de beklaagde toegestaan zich bij het horen door iemand van hun keuze te laten vergezellen of te doen bijstaan.
3. Indien de klager of de beklaagde getuigen of deskundigen wil meenemen naar de hoorzitting, dient hij dit uiterlijk drie dagen voor de dag van de hoorzitting te melden aan de klachtencommissaris.

Artikel 14 Schriftelijk verslaglegging

1. Het verslag als bedoeld in artikel 9:10, derde lid, van de wet vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid.
2. Het verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen.

Artikel 15 Verdagen

Indien de klacht niet kan worden afgehandeld binnen de gestelde termijn in artikel 9:11, eerste lid, van de wet wordt de bevoegdheid om de afhandeling voor ten hoogste vier weken te verdagen ingevolge artikel 9:11, tweede lid, van de wet uitgeoefend door het bestuursorgaan. Van de verdaging wordt door de klachtencommissaris schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 16 Advies

1. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor het te nemen oordeel op de klacht. Het advies van de klachtencommissaris behelst een van de volgende conclusies:
 - a. gegrond;
 - b. ongegrond;
 - c. onthouden van een oordeel.
2. Het advies wordt door de klachtencommissaris ondertekend.

Artikel 17 Beslissingsbevoegdheid klachten in de tweede fase in eerste aanleg

1. De bevoegdheid om een oordeel te vormen op de klacht in de tweede fase in eerste aanleg ligt – behoudens de in het tweede tot en met het negende lid van dit artikel genoemde gevallen – bij burgemeester en wethouders.

1. Ten aanzien van klachten tegen de raad en leden van de raad ligt de beslissingsbevoegdheid bij de raad.
2. Ten aanzien van klachten tegen leden van burgemeester en wethouders ligt de beslissingsbevoegdheid bij de burgemeester als voorzitter van burgemeester en wethouders.
3. Ten aanzien van klachten tegen de burgemeester ligt de beslissingsbevoegdheid bij de loco-burgemeester.
4. Ten aanzien van klachten tegen de heffingsambtenaar of de invorderingsambtenaar ligt de beslissingsbevoegdheid bij de heffingsambtenaar respectievelijk de invorderingsambtenaar, tenzij de gedraging naar aard en inhoud aan burgemeester en wethouders toegerekend moet worden.
5. Ten aanzien van klachten tegen de griffier ligt de beslissingsbevoegdheid bij de raad.
6. Ten aanzien van klachten tegen de griffiemedewerker ligt de beslissingsbevoegdheid bij de werkgeverscommissie raadsgriffie.
7. Ten aanzien van klachten tegen de Rekenkamer Leudal ligt de beslissingsbevoegdheid bij de raad.
8. Ten aanzien van klachten tegen de secretaris van de Rekenkamer Leudal ligt de beslissingsbevoegdheid bij de Rekenkamer Leudal.

Artikel 18 Oordeel op de klacht

1. De beslissingsbevoegde op de klacht zoals genoemd in artikel 17 stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarvoor alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Het oordeel over de klacht wordt eveneens ter kennis gebracht aan beklaagde, klachtencoördinator en klachtencommissaris.

Artikel 19 Nationale Ombudsman in tweede aanleg

1. Uit artikel 9:3 van de wet volgt dat er geen beroep open staat tegen het oordeel ten aanzien van de klacht en dus ook geen mogelijkheid om tegen dit oordeel een bezwaarschrift in te dienen.
2. De klager wordt in het oordeel op de klacht gewezen op de mogelijkheid om de klacht in tweede aanleg voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 20 Tussentijds beëindigen procedure

Indien het bestuursorgaan de klachtprocedure niet verder zal volgen omdat op enig moment naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, bevestigt de klachtbehandelaar of de klachtencommissaris dit schriftelijk aan klager en de beklaagde.

Artikel 21 Evaluatie en jaarverslag

1. De klachtencommissaris doet jaarlijks aan de burgemeester verslag over het aantal klachten en de aard ervan alsmede over de wijze waarop de klachten afgedaan zijn en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de behandeling getroffen zijn. Tevens doet hij verslag van de klachten die door de Nationale ombudsman zijn behandeld.
2. De burgemeester biedt het verslag aan burgemeester en wethouders en de raad aan.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALING

Artikel 22 Onvoorziene situatie

In de gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders binnen de kaders van de wet.

Artikel 23 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt, onder gelijktijdige intrekking van de op 5 juli 2011 vastgestelde "Verordening klachtbehandeling Leudal".
2. Deze verordening kan worden aangehaald als "Verordening klachtbehandeling gemeente Leudal".