

Klachtenregeling gemeente Alblasserdam

Het college van burgemeester en wethouders van gemeente Alblasserdam; gelet op de artikelen 108, 160 lid 1, 147 en 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat de gemeente Alblasserdam zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van een bestuursorgaan van de gemeente Alblasserdam, een lid daarvan of personen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn en dat het wenselijk is te beschikken over een interne en externe klachtvoorziening als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:
vast te stellen de volgende regeling:

"Klachtenregeling gemeente Alblasserdam"

Hoofdstuk I Inleiding

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt verstaan onder:

- a. klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- b. klaagschrift: een klacht die voldoet aan de bepalingen van artikel 9:4 van de Awb;
- c. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot de gemeente wendt;
- d. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen in brede zin, waaronder ook begrepen het aannemen van een houding en de wijze van presentatie en communicatie, hetzij in de uitoefening van een functie, hetzij als bestuursorgaan;
- e. beklagde: het orgaan of de persoon over wie wordt geklaagd;
- f. klachtbehandelaar: de behandelaar die de klacht behandelt en op de klacht beslist;
- g. klachtencoördinator: de ambtenaar die belast is met de coördinatie van de klachten;
- h. Awb: de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.

Artikel 3 Instelling klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator en zijn plaatsvervanger worden aangewezen door het college van burgemeester en wethouders.
2. De klachtencoördinator sorteert, registreert, en bewaakt de voortgang van de klachten. Tevens bewaakt de klachtencoördinator de zorgvuldigheid van het gehele proces.
3. De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks over de geregistreerde klachten aan het college van burgemeester wethouders.

Artikel 4 Vereisten klaagschrift

1. Een klaagschrift wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencoördinator. De beklagde en de klachtbehandelaar ontvangen een afschrift van het klaagschrift.

2. Het klaagschrift wordt eerst in behandeling genomen wanneer is voldaan aan het bepaalde in artikel 9:4 Awb. De klachtencoördinator stelt de klager zo nodig in de gelegenheid om aanvullende gegevens te verstrekken.
3. De klager ontvangt binnen twee weken na het indienen van het klaagschrift een ontvangstbevestiging van de klachtencoördinator. In de bevestiging wordt vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling van de klacht verloopt.
4. Indien de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt, zendt de klachtencoördinator het klaagschrift door naar de klachtbehandelaar.

Hoofdstuk II Informele en formele procedure klachtafhandeling

Informele klachtafhandeling

Artikel 5 Horen klacht

De klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaar en toetst de beslissing van de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator neemt vervolgens contact op met de klager, beklagde en de verantwoordelijke klachtbehandelaar om na te gaan of deze op een andere manier dan door een formele klachtafdoening tevreden gesteld kan worden. Als dit mogelijk blijkt dan neemt de klachtbehandelaar contact op met de klager om de klacht op de informele manier af te handelen. Indien deze informele afhandeling succes heeft, is de klacht daarmee afgehandeld.

Artikel 6 Reactie binnen 2 weken

De klachtencoördinator informeert de klager binnen 2 weken mondeling of schriftelijk omtrent de ondernomen actie, de bevindingen en de eventuele (voor)genomen maatregelen.

Artikel 7 Afhandeling

Indien de in artikel 5 bedoelde informele afdoening niet succesvol is zet de klachtbehandelaar de klacht terug naar de klachtencoördinator. Deze registreert de klacht en wijst de klager, beklagde en de klachtbehandelaar op de procedure van de formele klachtafhandeling.

Formele klachtafhandeling

Artikel 8 Schriftelijke klacht

Indien niet naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan wordt de klager er op gewezen dat hij zijn klacht op schrift kan stellen en wordt hij geïnformeerd over de verder van toepassing zijnde behandelprocedure. Een schriftelijke klacht bevat:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- d. de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. de reden waarom de klager ontevreden is over de gedraging.

Artikel 9 Klachtbehandelaar

1. De behandeling van en de beslissing op een schriftelijke klacht geschiedt door:

Bij een klacht over:

Gemeenteraadslid of raadscommissielid
Griffier
Medewerker griffie
Voorzitter van de raad
Burgemeester of voorzitter college
College van B&W

Klachtbehandelaar

Voorzitter van de raad
Werkgeversorganisatie gemeenteraad
Griffier
Plv. voorzitter van de raad
Plv. voorzitter van de raad
Burgemeester

Wethouder	Burgemeester
Gemeentesecretaris/algemeen directeur	Burgemeester
Directielid, niet zijnde de algemeen directeur	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Directiesecretaris	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Afdelingshoofd en concerncontrollor	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Ambtenaren	Algemeen directeur
Klachtencoördinator	Gemeentesecretaris, waarbij het afdelingshoofd van de klachtencoördinator de taken van de klachtencoördinator overneemt
Heffingsambtenaar	Burgemeester
Invorderingsambtenaar	Burgemeester
Voorzitter of lid van de commissie bezwaarschriften	Burgemeester

2. Zij kunnen besluiten bij de behandeling van hun klacht de klachtadviesprocedure, genoemd in afdeling 9.3 van de Awb, toe te passen. De bepalingen over de behandeling van schriftelijke klachten, genoemd in dit hoofdstuk, zijn dan van overeenkomstige toepassing.

Artikel 10 Behandeling klaagschrift

1. De klachtencoördinator onderzoekt de klacht en nodigt de klager, de klachtbehandelaar, de beklagde en eventuele derden uit om te worden gehoord. Hij nodigt betrokkenen tenminste 10 dagen van tevoren schriftelijk uit voor de hoorzitting.
2. De hoorzittingen zijn niet openbaar.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord. Hij dient hiervan de klachtbehandelaar uiterlijk vijf dagen voor de zitting schriftelijk op de hoogte te stellen.
4. Indien dat, naar het oordeel van de, in het belang van het onderzoek is, worden de klager, de beklagde en eventuele derden in tegenwoordigheid van elkaar gehoord.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtencoördinator, waarin in ieder geval melding wordt gemaakt van de namen van de aanwezigen met vermelding van hun hoedanigheid, de eventuele stukken die ter zitting worden overlegd, een samenvatting van de mondeling zienswijze ter zitting en wat verder tijdens de zitting is voorgevallen. Het verslag wordt toegezonden aan de klager, de beklagde, eventuele derden en de klachtbehandelaar.
6. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk zes weken na ontvangst van het klaagschrift, beslist de klachtencoördinator over de gegrondheid van de klacht. Deze beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager bekend gemaakt. Hierbij wordt aangegeven, of er maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn getroffen, en zo mogelijk waaruit die bestaan. De beklagde en de klachtbehandelaar ontvangen een afschrift van de beslissing.
7. Indien daar redenen voor zijn, kan in overleg met de klager de termijn van zes weken verlengd worden met vier weken.

Nationale ombudsman

Artikel 11 Behandeling in tweede instantie

Bij het toezenden van de stukken als bedoeld in artikel 10, wordt klager 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, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, binnen een jaar na ontvangst van de bevindingen. Informatie over de Nationale Ombudsman is te vinden op de website: www.nationaleombudsman.nl.

Hoofdstuk III Slotbepalingen

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

De klachtencoördinator, degene die een klacht behandelt, alsmede degene die uit de aard van zijn functie kennisneemt van een klacht, gaan vertrouwelijk om met de klacht, de persoonlijke gegevens van de klager en met hetgeen hen verder omtrent de klacht bekend wordt.

Artikel 13 Bijzondere gevallen en onvoorziene omstandigheden

Met inachtneming van de bepalingen over de klachtbehandeling in hoofdstuk 9 van de Awb, beslist het college van burgemeester en wethouders in gevallen waarin deze regeling niet voorziet.

Artikel 14 Nadere regels

Burgemeester en wethouders kunnen voor de uitvoering van deze verordening nadere regels stellen.

Artikel 15 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Klachtenregeling gemeente Alblasserdam".

Artikel 16 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.

*Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders gemeente Alblasserdam
in haar vergadering van 17 december 2019*

Het College van Burgemeester en Wethouders

de secretaris de burgemeester

S. van Heeren J.G.A. Paans