

Verordening van de gemeenteraad van de gemeente West Betuwe houdende regels omtrent klachten Klachtenverordening gemeente West Betuwe

De raad van de gemeente West Betuwe;

gelezen het voorstel van de stuurgroep van 20 november 2018;

Gelet op artikel 150 van de Gemeentewet;

b e s l u i t de volgende verordening vast te stellen:

Klachtenverordening gemeente West Betuwe

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor toepassing van deze procedure wordt verstaan onder:

- a. **wet:** Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- b. **klacht:** een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een lid van) een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- c. **klager:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- d. **beklaagde:** een bestuursorgaan of medewerker tegen wie een klacht is ingediend;
- e. **bestuursorgaan:** de bestuursorganen van de gemeente West Betuwe zoals genoemd in artikel 6 van de Gemeentewet: de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester;
- f. **medewerker:** een persoon werkzaam bij de gemeente West Betuwe onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente West Betuwe, met inbegrip van bijvoorbeeld inhuurkrachten en gedetacheerden;
- g. **gedraging:** elk handelen of nalaten tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker;
- h. **klaagschrift:** een schriftelijk ingediende klacht per brief of e-mail;
- i. **klachtencoördinator:** de medewerker die in overeenstemming met deze verordening is aangewezen en belast is met de taken zoals omschreven in artikel 5.

Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de verordening

1. Deze verordening is van toepassing op de behandeling en afhandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.
2. Deze verordening is niet van toepassing op klachten over personen, organen of instanties waarvoor een afzonderlijke (wettelijke) klachtenverordening is voorgeschreven of is vastgesteld.
3. Deze verordening heeft tot doel:
 - a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van schriftelijke klachten om de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de wet te kunnen waarborgen;
 - b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
 - c. de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
 - d. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;
 - e. het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Artikel 3 Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
 1. De medewerker dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
 2. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd.

Artikel 4 Registratie en in behandeling geven van schriftelijke klachten

1. Een klaagschrift wordt geregistreerd en de klachtencoördinator (zie artikel 5) en de klachtenbehandelaar (zie artikel 6) ontvangen hiervan een afschrift.
2. De klachtbehandelaar kan in overleg met de klachtencoördinator besluiten tot het niet in behandeling nemen van het klaagschrift als zich omstandigheden voordoen zoals genoemd in

artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de wet. De klager wordt hiervan binnen 4 weken schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5 Klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator en diens plaatsvervanger.
2. De klachtencoördinator heeft in elk geval tot taak:
 - a. het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten;
 - b. het zo nodig bijstaan en adviseren van de klachtbehandelaar;
 - c. het opstellen van een jaarverslag klachtbehandeling;
 - d. het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman (externe klachtbehandeling);
 - e. het desgevraagd geven van voorlichting aan burgers.

Artikel 6 Behandeling door klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker is de klachtbehandelaar: de teamcoach.
3. Bij een klacht over een gedraging van een teamcoach: de domeinmanager.
4. Bij een klacht over een gedraging van een domeinmanager, opgaveregisseur, strategisch adviseur en gebiedsmakelaar: de algemeen directeur.
5. Bij een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris of de algemeen directeur is deklachtbehandelaar: de burgemeester.
6. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
7. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de klachtbehandelaar: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
8. Bij een klacht over een gedraging van de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de waarnemend voorzitter van de raad de klachtbehandelaar is.
9. Bij een klacht over een gedraging van de griffiemedewerker: de griffier.
10. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.
11. Bij een klacht over de commissie voor bezwaarschriften: de burgemeester.

Artikel 7 Informele behandeling klaagschrift

1. De behandeling van klaagschriften geschiedt in beginsel op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt hiertoe zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, telefonisch of per e-mail contact op met de klager om te proberen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Schriftelijk houdt in beginsel in per e-mail, tenzij het e-mailadres van de klager niet bekend is of de klager niet over een e-mailadres beschikt.
3. Indien de klager ontevreden is over de uitkomst van de informele klachtbehandeling wijst de klachtbehandelaar de klager op de mogelijkheid van formele behandeling van het klaagschrift.
4. In afwijking van het eerste lid wordt een klacht direct formeel behandeld als de klager daarom verzoekt.

Artikel 8 Formele behandeling klaagschrift

1. Indien de informele behandeling van het klaagschrift, zoals bedoeld in artikel 7, niet leidt tot het naar tevredenheid van de klager tegemoet komen aan de klacht of indien de klager daarom direct verzoekt, wordt de formele klachtprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de wet gevolgd.
2. In het kader van de formele behandeling van het klaagschrift geeft de klachtencoördinator toepassing aan de klachtadviesprocedure zoals beschreven in afdeling 9.1.3. van de wet.
3. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en stelt de klager daarin op de hoogte van het feit dat de klachtadviesprocedure wordt gevolgd en wie de klachtbehandelaar is op grond van artikel 6.
4. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten genoemd in artikel 9:4 van de wet, kan de klacht buiten behandeling blijven, mits de klager de gelegenheid heeft gehad dit verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencoördinator gestelde termijn.
5. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien op

grond van de in artikel 9:10, tweede lid, van de wet genoemde gevallen. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

6. De klachtbehandelaar hoort eventuele getuigen.
7. Op grond van alle relevante informatie en het tijdens het horen naar voren gebrachte stelt de klachtenbehandelaar een rapport van bevindingen op. Aan de hand van het rapport van bevindingen en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman, brengt de klachtencoördinator een advies uit aan het bevoegde bestuursorgaan.
8. Het bevoegde bestuursorgaan neemt met inachtneming van het advies van de klachtencoördinator een beslissing over de klacht. De klachtbehandelaar stelt deze beslissing en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden op schrift en stuurt deze tezamen met het advies aan de klager. Indien de beslissing afwijkt van het advies van de klachtencoördinator, motiveert de klachtbehandelaar de redenen van afwijking van het advies.

Artikel 9. Afdoening

1. De klachtenbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af; de klachtafhandelingsbrief wordt verzonden naar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. In de klachtafhandelingsbrief wordt vermeld dat de klager, indien hij het niet eens is met de reactie op de klacht, een verzoek kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 10 Rapportage

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks een verslag uit van het aantal klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen. In dit verslag worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
2. Het jaarverslag wordt - zo aan de orde - voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, ter kennisname voorgelegd aan het college en de gemeenteraad.

Artikel 11 Inwerkingtreding en intrekken oude Verordening

1. Deze Verordening treedt in werking de dag volgend op de datum van bekendmaking.
2. Alsdan vervallen het "Reglement Klachtenbehandeling gemeente Geldermalsen" vastgesteld op 22 januari 2005, de "Klachtenverordening gemeente Neerijnen" vastgesteld op 25 april 2013 en de "Interne klachtenverordening Lingewaal" van 14 september 2017.

Artikel 12 Citeertitel

Deze Verordening wordt aangehaald als "Klachtenverordening gemeente West Betuwe".

*Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 2 januari 2019,
De voorzitter,
de griffier,*