

## Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Altena houdende regels omtrent de behandeling van klachten Verordening voor de behandeling van klachten Altena 2019

De raad van de gemeente Altena,

gelezen het voorstel van de Altenacolleges;

### besluit

1. Vervallen te verklaren:
  - Het Reglement gemeentelijke ombudscommissie, vastgesteld door de raad van de voormalige gemeente Aalburg op 19 december 2006;
  - De Instructie interne klachtregeling, vastgesteld door de raad van de voormalige gemeente Aalburg op 31 oktober 2002;
  - De Klachtenbehandelingsprocedure gemeente Werkendam 2010, vastgesteld door de raad van de voormalige gemeente Werkendam op 28 september 2010;
  - De Klachtenverordening gemeente Woudrichem 2006, vastgesteld door de raad van de voormalige gemeente Woudrichem op 17 oktober 2006, met eerste wijziging vastgesteld op 29 mei 2007;
2. Vast te stellen de volgende:

### Verordening voor de behandeling van klachten Altena 2019:

#### Hoofdstuk 1 Algemeen

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. *Klacht*: een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, een gemeentelijk organisatieonderdeel of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur zich in een bepaalde situatie ten opzichte van iemand heeft gedragen.
- b. *Gedraging*: een feitelijk handelen of een nalaten te handelen van een bestuursorgaan jegens een natuurlijke of rechtspersoon.
- c. *Klager*: degene die een klacht indient.
- d. *Ambtenaar*: degene die in opdracht van of onder verantwoordelijkheid van de gemeente Altena werkzaam is.
- e. *Bestuursorgaan*: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad.
- f. *Klachtbehandelaar*: degene die op grond van deze verordening belast is met de behandeling van een klacht in de eerste interne bemiddelingsfase.
- g. *Klachtencoördinator*: functionaris belast met de coördinatie van de behandeling van klachten in alle fasen van de behandeling.
- h. *Nationale ombudsman*: het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag die als externe klachtvoorziening onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

#### Artikel 2. Doel

Het doel van deze verordening is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling opgenomen in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### Artikel 3. Reikwijdte

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, een gemeentelijk organisatieonderdeel of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen.
2. Deze verordening is niet van toepassing:

- a. op uitingen van ontevredenheid met algemeen verbindende voorschriften of het algemeen beleid van de gemeente Altena;
- b. op interne klachten tegen de gemeente, bestuurders, de gemeentesecretaris of tegen collega-ambtenaren;
- c. op klachten die volgens een bijzondere regeling, verordening of richtlijn worden behandeld, waaronder in ieder geval de Klachtenregeling Jeugdhulp.

#### **Artikel 4. Tegemoetkoming**

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze verordening.

#### **Artikel 5. De klachtencoördinator**

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt één of meerdere klachtencoördinator(en).
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht volgens de bepalingen van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. De begeleiding van de klachtbehandeling geschiedt niet door de klachtencoördinator indien deze bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, maar door diens plaatsvervanger.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van de ingediende schriftelijke klachten en voor de jaarlijkse publicatie ex artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht.
5. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 6. Indieningsvereisten**

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste 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.
  - d. Bij de klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

#### **Artikel 7. De ontvangst van de klacht**

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen door de klachtencoördinator bevestigd. Bij het bericht van ontvangst wordt een brochure met een toelichting op de klachtenprocedure meegestuurd.
2. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende wordt een kopie van de klacht toegezonden.

#### **Artikel 8. Niet behandelen van een klacht**

1. Een klacht wordt niet behandeld als:
  - a. direct tot tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen;
  - b. de klacht is ingediend later dan een jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd;
  - c. reeds eerder over de gedraging een klacht is ingediend die is behandeld;
  - d. tegen de gedraging bezwaar had kunnen worden gemaakt;
  - e. tegen de gedraging beroep kan of kon worden ingesteld;
  - f. de gedraging is onderworpen aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter dan wel onderworpen is geweest;
  - g. terzake van de gedraging een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is dan wel de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is;
  - h. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt de klager daarvan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bericht.

#### **Artikel 9. De behandelingstermijn**

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan 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.

## Hoofdstuk 2. De fasering van de klachtbehandeling

### Artikel 10. Fasering van de klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

- a. eerste informele bemiddelingsfase: Indien iemand zich met een klacht tot het gemeentebestuur wendt, wordt getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Indien de klager daar prijs op stelt, wordt geprobeerd om middels een gesprek de klacht op een informele wijze af te handelen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de eerste informele bemiddelingsfase, de tweede interne behandelfase te doorlopen.
- b. tweede interne behandelfase: Een schriftelijk ingediende klacht wordt ingevolge artikel 9:14 Algemene wet bestuursrecht ter behandeling aan de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklagde voorgelegd, ter advisering van het bestuursorgaan.
- c. externe klachtvoorziening: Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht door de Nationale Ombudsman na afronding van de twee fasen van interne klachtbehandeling.

## Hoofdstuk 3. Eerste informele bemiddelingsfase

### Artikel 11. Instemming klager vereist

1. Na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht zoekt de klachtencoördinator contact met de klager met de vraag of deze bereid is mee te werken aan de eerste informele bemiddelingsfase.
2. Indien klager niet bereid is mee te werken aan de eerste informele bemiddelingsfase, wordt overgegaan tot behandeling van de klacht volgens de tweede informele behandelfase.
3. Indien klager wel bereid is mee te werken aan de bemiddelingsfase, wordt door de klachtencoördinator een afspraak gemaakt voor een gesprek van de klager met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de klachtbehandelaar.

### Artikel 12. De klachtbehandelaar

1. De behandeling van een klacht over een gedraging van een ambtenaar, dan wel een daarmee in het kader van deze verordening gelijk te stellen functionaris, wordt behandeld door diens leidinggevende.
2. Een klacht over een gedraging van een leidinggevende wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
3. Een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
4. Een klacht over een gedraging van de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester en de plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad.
5. Een klacht over een gedraging van een bestuurder wordt behandeld door de burgemeester.
6. Een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie wordt behandeld door de griffier.
7. Een klacht over een gedraging van de griffier wordt behandeld door de werkgeverscommissie griffie.

### Artikel 13. Afdoening of verdere behandeling

1. Is de klacht naar oordeel van de klager na het bemiddelingsgesprek naar tevredenheid afgehandeld dan zal geen verdere behandeling van de klacht meer plaatsvinden. Dit wordt door de klachtencoördinator schriftelijk aan klager bevestigd.
2. Is de klacht naar oordeel van de klager na het bemiddelingsgesprek niet naar tevredenheid afgehandeld dan zal de tweede interne behandelfase plaatsvinden.
3. Is de mondelinge klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen op de schriftelijke klachtbehandeling, de tweede interne behandelfase.

## Hoofdstuk 4. Tweede interne behandelfase

### Artikel 14. Horen

1. Diegene die de klacht behandelt stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. 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 te worden gehoord.
3. Diegene die de klacht behandelt onderzoekt (nogmaals) de mogelijkheid om met instemming van betrokkenen tot een voor hen bevredigende oplossing te komen, waardoor de klacht verder buiten behandeling kan blijven. Indien zo'n oplossing wordt bereikt wordt deze schriftelijk vastgelegd.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 15. Rapportage en advies**

1. Diegene die de klacht behandelt stelt een schriftelijk rapport op inzake het onderzoek naar de behandeling van de klacht.
2. Het rapport wordt, vergezeld van het verslag van het horen, een advies over het te nemen besluit inzake de gegrondheid van de klacht en een conceptbrief aan klager aan het bevoegde bestuursorgaan voorgelegd.

### **Artikel 16. Besluitvorming en mededeling**

1. Op basis van het rapport en de adviezen van diegene die de klacht heeft behandeld, neemt het bevoegde bestuursorgaan een beslissing over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht.
2. De klager en de beklagde worden binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel van het bevoegde bestuursorgaan daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Conform het bepaalde in artikel 9:11 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht kan deze termijn voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.

### **Artikel 17. Formele behandeling in tweede instantie**

In de beslissing op de klacht als bedoeld in artikel 17 lid 2 van deze verordening wordt vermeld dat bij de Nationale Ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend en binnen welke termijn.

## **Hoofdstuk 5. Slot –en overgangsbepalingen**

### **Artikel 18 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking ervan.

### **Artikel 19. Overgangsregeling**

1. De klachtenregeling is eveneens van toepassing op klachten, die voor de inwerkingtreding van deze regeling zijn kenbaar gemaakt en waarvan de behandeling niet is begonnen.
2. Klachten, die voor de inwerkingtreding van de klachtenregeling kenbaar zijn gemaakt en waarvan de behandeling op enigerlei wijze is begonnen, worden met inachtneming van hoofdstuk 9, titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht, behandeld.

### **Artikel 20. Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als “Verordening voor de behandeling van klachten Altena 2019”

*Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Altena van 8 januari 2019*

*De voorzitter,*

*M.A. Fränzel MSc*

*de raadsgriffier,*

*Drs. S.J. Peet*