

Verordening interne en externe klachtbehandeling 2019 gemeente Molenlanden

De raad van de gemeente Molenlanden,

gelezen het voorstel van het college van de gemeente Molenlanden over bovenstaand onderwerp;

overwegende dat het van belang is dat de gemeente Molenlanden beschikt over een regeling voor de behandeling van klachten tegen bestuursorganen of medewerkers die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen;

besluit vast te stellen:

de Verordening interne en externe klachtbehandeling 2019 gemeente Molenlanden

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. een klacht:
een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie ten opzichte van iemand heeft gedragen;
- b. een klaagschrift:
een schriftelijk ingediende klacht;
- c. een bestuursorgaan:
 1. de gemeenteraad van de gemeente Molenlanden;
 2. het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Molenlanden;
 3. de burgemeester van de gemeente Molenlanden;
 4. de commissie bezwaarschriften van de gemeente Molenlanden.
- d. een gedraging:
het in een bepaalde aangelegenheid jegens een (rechts)persoon handelen of nalaten te handelen door:
 1. een bestuursorgaan;
 2. een lid van het bestuursorgaan;
 3. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie, alsmede een gewezen ambtenaar.
- e. klachtbehandelaar:
de functionaris(sen) als bedoeld in artikel 4.
- f. Nationale ombudsman: onafhankelijke instantie die is ingesteld ingevolge de Wet op de Nationale ombudsman en die onder meer bevoegd is klachten te behandelen over gedragingen van bestuursorganen van gemeenten, tenzij voor die bestuursorganen een eigen ombudsvoorziening is ingesteld.

Artikel 2 Klachten

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 of klaagschrift bij dat bestuursorgaan in te dienen.

Artikel 3 Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen, te weten:

- a. Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot een bestuursorgaan wendt, wordt getracht de klacht in afstemming met de klachtbehandelaar direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling – alsnog schriftelijk een klacht in te dienen.

- b. formele behandeling in eerste instantie:
Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.
- c. formele behandeling in tweede instantie:
Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij de Nationale ombudsman schriftelijk verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Artikel 4 Centrale klachtbehandelaar

1. Het college wijst een centrale klachtbehandelaar en een plaatsvervangend centrale klachtbehandelaar aan.
2. Elk bestuursorgaan wijst de door het college aangewezen centrale klachtbehandelaar en plaatsvervangend centrale klachtbehandelaar van de gemeente Molenlanden als centrale klachtbehandelaar respectievelijk plaatsvervangend centrale klachtbehandelaar aan.
3. De centrale klachtbehandelaar is namens het bestuursorgaan aan wie de klacht is gericht, gemandateerd voor en belast met de behandeling van en de advisering over een klacht als bedoeld in deze verordening.
4. De centrale klachtbehandelaar is/wordt betrokken bij de informele behandeling van klachten en zorgt (zo nodig) voor het opstarten van de formele behandeling.
5. De centrale klachtbehandelaar ziet erop toe, dat de formele behandeling van een klaagschrift conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
6. De centrale klachtbehandelaar draagt zorg voor de registratie van elk klaagschrift.

Hoofdstuk 2 Indiening van klaagschriften

Artikel 5 Indiening klaagschriften

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Onder schriftelijke indiening wordt mede verstaan elektronische indiening met gebruikmaking van het daartoe door de gemeente Molenlanden beschikbaar gestelde webformulier. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).
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.

Artikel 6 Ontvangst

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen één week na ontvangst door de centrale klachtbehandelaar bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt tevens de procedure van de klachtbehandeling uiteengezet.
2. Na de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt de klacht of een kopie daarvan aan de beklagde gezonden.

Artikel 7 Ontvankelijkheid

1. Een bestuursorgaan is niet verplicht een klaagschrift in behandeling te nemen indien:
 - a. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5, tweede lid van deze verordening, en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen vier weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt;

- b. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze verordening is behandeld;
 - c. deze een gedraging betreft die langer dan één jaar voor indiening van het klaagschrift plaatsvond;
 - d. deze een gedraging betreft waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of waartegen door klager beroep had kunnen worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - e. deze een gedraging betreft die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - f. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. Van het niet in behandeling nemen van het klaagschrift wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Hoofdstuk 3 Formele behandeling van klaagschriften

Artikel 8 De voor het onderzoek verantwoordelijke personen

1. De informele behandeling van een mondeling ingediende klacht gebeurt door degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De formele behandeling in eerste instantie vindt plaats door de centrale klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 4 van deze verordening.

Artikel 9 Beoordeling of overgegaan wordt tot behandeling klacht

- a. De centrale klachtbehandelaar beoordeelt:
 1. of één van de omstandigheden als genoemd in artikel 9:8 lid 1 en 2 Awb zich voordoet; en
 2. indien dit zo is, of het bestuursorgaan al dan niet overgaat tot behandeling van de klacht.
- b. De klager wordt van het niet behandelen van de klacht in kennis gesteld. Deze brief vermeldt dat bij de Nationale Ombudsman binnen een jaar na verzending van de brief een verzoekschrift kan worden ingediend.

Artikel 10 Hoor en wederhoor

1. Aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. Zowel klager als beklagde ontvangen ruim voor de hoorzitting dezelfde relevante stukken.
3. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden door de centrale klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of doen bijstaan.
5. Van het horen wordt door de centrale klachtbehandelaar een verslag gemaakt. Het verslag wordt ter kennisneming aan beide partijen toegezonden of uitgereikt.

Artikel 11 Afdoening

1. De centrale klachtbehandelaar zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het verslag van het horen wordt aan dit rapport gehecht.
2. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af. Van een verdaging wordt door de centrale klachtbehandelaar vóór afloop van de termijn van tien weken schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

3. Het bestuursorgaan informeert de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft binnen de in lid 2 genoemde termijnen schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaruit getrokken zijn.

Hoofdstuk 4 Nationale ombudsman

Artikel 12 Klachtbehandeling in tweede instantie

Bij de toezending van de bevindingen als bedoeld in artikel 11, derde lid, wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen één jaar na de ontvangst van de bevindingen de Nationale ombudsman kan verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Hoofdstuk 5 Rapportage

Artikel 13 Verslag

1. De klachtbehandelaar brengt jaarlijks verslag uit aan de bestuursorganen.
2. Het verslag bedoeld in het eerste lid bevat informatie over het aantal en de aard van de klaagschriften evenals over de wijze waarop in de informele fase met klaagschriften is omgegaan en op de wijze waarop alle klaagschriften in de formele fases zijn behandeld.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 14 Onvoorzien

In gevallen waarin de Algemene wet bestuursrecht of deze regeling niet voorzien, beslist het college.

Artikel 15 Nadere regels

Het college kan voor de uitvoering van deze regeling nadere regels opstellen.

Artikel 16 Citeertitel / Inwerkingtreding

1. De verordening kan worden aangehaald als Verordening Interne en Externe Klachtenbehandeling 2019 gemeente Molenlanden.
2. De Klachtenregeling treedt (met terugwerkende kracht) in werking op 1 januari 2019.
3. Met ingang van 1 januari 2019 wordt (met terugwerkende kracht) de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Molenwaard en het Protocol Behandeling Klachten voor Giessenlanden ingetrokken.

*Vastgesteld tijdens de openbare raadsvergadering gemeente Molenlanden,
gehouden op 2 april 2019.*

*de griffier,
drs. M.A.J. Teunissen
de voorzitter,
D.R. van der Borg*