

Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Wassenaar houdende regels over de procedure bij behandeling van klachten (Klachtenverordening gemeente Wassenaar 2020)

De Raad van de gemeente Wassenaar;

gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 15 september 2020; gelet op het bepaalde in artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

BESLUIT:

vast te stellen de
Klachtenverordening gemeente Wassenaar 2020

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze verordening verstaat onder:

- a. De Algemene wet bestuursrecht: hierna te noemen de Awb.
- b. Bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester van de gemeente Wassenaar, en een gemeentelijke commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en/of de burgemeester zijn toegekend.
- c. Gedraging: elk handelen of nalaten.
- d. Klachten: de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.
- e. Klachtenbehandelaar: degene die de klacht inhoudelijk afhandelt.
- f. Klachtencoördinator: de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaar die belast is met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten.
- g. Klager: degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Awb heeft ingediend.
- h. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman in Den Haag.

Artikel 2 Uitgangspunten klachtbehandeling

1. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal via de website van de gemeente Wassenaar ingediend worden.
2. Een mondelinge klacht moet bij de klachtencoördinator worden ingediend. Indien de klager dit wenst, draagt de klachtencoördinator er zorg voor dat de klacht op schrift wordt gesteld. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
3. In geval van een klacht probeert de klachtbehandelaar de klacht eerst op een informele manier af te handelen. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan.
4. Indien de klager de klacht niet op een informele manier wenst af te handelen of de klager niet tevreden is over de informele afhandeling van zijn klacht, vindt formele behandeling van de klacht op basis van deze verordening plaats. De wijze waarop een klacht formeel wordt afgehandeld is opgenomen in de artikelen 5 tot en met 7.

Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Door of namens het college van burgemeester en wethouders worden een klachtencoördinator en een of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van de klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht en stelt een jaarverslag op ten behoeve van de gemeenteraad.
4. De klachtencoördinator treedt op als de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.
5. De klachtencoördinator coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente Wassenaar zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover.

- De klachtencoördinator adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

- De klachtencoördinator zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar.
- Hieronder is aangegeven wie als klachtbehandelaar optreedt voor de verschillende functionarissen waarover geklaagd kan worden.

<u>Bij een gedraging van:</u>	<u>Klachtbehandelaar:</u>
a. griffier	a. werkgeverscommissie
b. medewerker griffie	b. raadsgriffier
c. burgemeester in diens hoedanigheid als voorzitter van de raad	c. plaatsvervangend voorzitter van de raad
d. burgemeester in diens hoedanigheid als lid van het college en als bestuursorgaan	d. loco-burgemeester
e. college van B&W	e. burgemeester
f. wethouder	f. burgemeester
g. gemeentesecretaris	g. burgemeester
h. afdelingshoofd	h. hiërarchisch leidinggevende
i. teamleider	i. hiërarchisch leidinggevende
j. medewerker	j. hiërarchisch leidinggevende

- In afwijking van het bepaalde in het tweede lid wordt de klacht behandeld door een andere klachtbehandelaar indien betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat.

Artikel 5 Onderzoek

- De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht en wordt, indien gewenst, bijgestaan door de klachtencoördinator.
- De klachtbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle relevante inlichtingen in te winnen.
- De klachtbehandelaar hoort klager en degene tegen wie de klacht gericht is of het bestuursorgaan.
- Klager en degene tegen wie de klacht is gericht of het bestuursorgaan worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtbehandelaar. Het verslag wordt als bijlage bij de afdoeningsbrief aan klager verstuurd.
- Naar aanleiding van zijn onderzoek stelt de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op.
- Het rapport van bevindingen bevat een advies over de eventuele conclusies die het bestuursorgaan volgens de klachtbehandelaar aan de bevindingen moet verbinden. De klachtbehandelaar kan naar aanleiding van de bevindingen aanbevelingen doen.

Artikel 6 Termijnen afhandeling klacht

- De afhandeling van de klacht gebeurt schriftelijk en binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
- De klachtbehandelaar kan, in overleg met de klachtencoördinator, besluiten de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken te verdagen.
- Verder uitstel is mogelijk indien klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 7 Afhandeling klacht

- De afdoeningsbrief bevat in ieder geval de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht en de conclusies die daar eventueel aan worden verbonden.
- De afdoeningsbrief wordt ondertekend door het bestuursorgaan. Mandatering van deze bevoegdheid is niet toegestaan.
- De klachtbehandelaar vermeldt in de afdoeningsbrief dat klager binnen een jaar na ontvangst van het oordeel van het bestuursorgaan, een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman.
- De afdoeningsbrief wordt verstuurd naar de klager. De klachtencoördinator en degene tegen wie de klacht gericht is dan wel het bestuursorgaan ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure Nationale ombudsman

Artikel 8 Nationale ombudsman

- Gemeente Wassenaar is aangesloten bij de Nationale ombudsman.
- Indien de klager niet tevreden is over het resultaat van de behandeling van de klacht, kan hij binnen één jaar na ontvangst van het oordeel, de klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 9 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de dag na publicatie.

Artikel 10 Citeerwijze

Deze verordening wordt aangehaald als 'Klachtenverordening gemeente Wassenaar 2020'.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad van Wassenaar gehouden op 24 november 2020.

de griffier,

drs. J. Kleinhesselink

de burgemeester,

drs. L. de Lange