

Verordening behandeling klachten gemeente Berg en Dal 2021

De raad van de gemeente Berg en Dal;

gelezen het voorstel van het college van de gemeente Berg en Dal van 10 november 2020;

dat de ondernemingsraad met deze verordening heeft ingestemd;

gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet;

BESLUIT:

Vast te stellen de Verordening behandeling klachten gemeente Berg en Dal 2021

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

1. klacht: een mondelinge of schriftelijke mededeling van ontevredenheid over de manier waarop een bestuursorgaan, leden daarvan (met uitzondering van leden van de gemeenteraad) of een medewerker, in de uitoefening van hun functie, zich in een bepaalde situatie ten opzichte van iemand heeft gedragen.
2. bestuursorgaan:
 - a. de gemeenteraad;
 - b. het college van burgemeester en wethouders;
 - c. de burgemeester;
 - d. een commissie met bevoegdheden die door de gemeenteraad of het college van burgemeester en wethouders zijn toegekend.
3. medewerker: de persoon die onder verantwoordelijkheid van één van de bestuursorganen van de gemeente werkt.
4. gemeentelijke ombudsman: degene, die door de gemeenteraad van Berg en Dal is benoemd, om klachten te behandelen. Deze persoon zorgt voor de behandeling van de klacht bij de externe klachtbehandeling.
5. gedraging: elk handelen of nalaten zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.
6. klager: degene die een klacht indient zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.
7. klachtencoördinator: degene die door het college van burgemeester en wethouders is aangewezen. Deze persoon heeft de taken, zoals beschreven in artikel 4.
8. klachtbehandelaar: degene die zorgt voor de behandeling van de klacht bij de interne klachtbehandeling. Deze persoon heeft de taken, zoals beschreven in artikel 6.

Artikel 2 Indiening van een klacht

1. De klager kan schriftelijk of mondeling een klacht indienen.
2. Op verzoek van de klager kan de klachtencoördinator behulpzaam zijn bij het opschrijven van de klacht.

Artikel 3 Fasen

De klachtbehandeling heeft drie fasen:

- a. De informele bemiddelingsfase (interne klachtbehandeling): als iemand een klacht indient, wordt eerst geprobeerd om de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Deze werkwijze wordt toegepast tenzij de klager geen prijs stelt op een informele behandeling of de klacht zich hiervoor niet leent. Dan wordt gestart met de formele klachtbehandeling, zoals bedoeld onder artikel 3 sub b. Als de klager niet tevreden is over de informele bemiddeling, kan de klager ervoor kiezen om alsnog de formele klachtbehandeling door te zetten;
- b. De formele klachtbehandeling in eerste instantie (interne klachtbehandeling): een klacht wordt behandeld volgens hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Awb en de bepalingen in deze verordening;
- c. De formele behandeling in tweede instantie (externe klachtbehandeling): de klager kan, wanneer hij het niet eens is met de uitkomst van de formele klachtbehandeling zoals bedoeld onder artikel 3 sub b, volgens hoofdstuk 9, titel 9.2 Awb een verzoekschrift indienen bij de gemeentelijke ombudsman.

A. INTERNE KLACHTENREGELING

Artikel 4 Taken van de klachtcoördinator

De klachtcoördinator heeft als taak:

- de klacht te registreren en de ontvankelijkheid te beoordelen;
- de klacht zo snel mogelijk door te sturen aan de klachtbehandelaar en degene tegen wie de klacht is ingediend;
- de ontvangst van de klacht binnen een week (schriftelijk, telefonisch of digitaal) te bevestigen aan de klager. Daarbij wordt vermeld hoe de verdere behandeling van de klacht zal gaan;
- de voortgang van de behandeling van de klacht te bewaken. Als dat nodig is, rapporteert de klachtcoördinator hierover aan de klachtbehandelaar;
- een jaarverslag op te stellen, zoals bedoeld in artikel 7.

Artikel 5 De klachtbehandelaar

- Het college van burgemeester en wethouders kunnen mandaat verlenen aan de klachtbehandelaar om de klacht te behandelen en de taken uit te oefenen, zoals genoemd in artikel 6.
- Als klachtbehandelaar worden aangewezen:

Bij klacht over een gedraging van:	Klachtbehandelaar
Medewerker	Teamleider / Bedrijfsleider
Teamleider / Bedrijfsleider	Manager
Manager	Gemeentesecretaris
Gemeentesecretaris/griffier	Burgemeester
Wethouder	College van burgemeester en wethouders
Burgemeester	College van burgemeester en wethouders
College van burgemeester en wethouders	College van burgemeester en wethouders

Artikel 6 Taken van de klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar heeft als taak:

- de klacht vertrouwelijk te behandelen;
- gegevens te verzamelen die voor de afhandeling van de klacht van belang zijn;
- de klager en degene tegen wie de klacht is ingediend uit te nodigen en te horen;
- de klacht binnen zes weken na ontvangst hiervan af te handelen. De klachtbehandelaar kan de klachtafhandeling voor ten hoogste vier weken uitstellen (verdagen). De klager en degene tegen wie de klacht is ingediend worden hiervan op de hoogte gebracht;
- de klachtafhandelingsbrief te verzenden. Ook wordt een kopie gestuurd aan de klachtcoördinator en degene tegen wie de klacht is ingediend.

Artikel 7 Jaarverslag

- De klachtcoördinator maakt elk jaar een jaarverslag voor het college van burgemeester en wethouders. In dit jaarverslag staat een overzicht van het aantal en de soort klachten. Ook wordt verteld hoe de klachten zijn behandeld en de genomen maatregelen.
- Dat jaarverslag (zonder vermelding van persoonlijke gegevens) is openbaar en wordt ook ter kennis gebracht aan de gemeenteraad.

Artikel 8 Verwijzing naar externe klachtbehandeling

- Als de klager niet tevreden is met de interne klachtenafhandeling, kan de klager een verzoekschrift indienen bij de gemeentelijke ombudsman.
- In de klachtafhandelingsbrief, zoals bedoeld onder artikel 6 sub e, wordt verwezen naar deze mogelijkheid.

B. EXTERNE KLACHTENREGELING / OMBUDSVOORZIENING

Artikel 9 Ombudsman

- Er is een gemeentelijke ombudsman voor de gemeente Berg en Dal.
- De gemeenteraad besluit ten minste zes maanden voor afloop van de benoemingsperiode of de gemeentelijke ombudsman en zijn plaatsvervanger worden herbenoemd.

Artikel 10 Onverenigbare functies

In elk geval vallen onderstaande functies onder artikel 81r, eerste lid Gemeentewet. Tot ombudsman zijn niet benoembaar:

- a. de burgemeester;
- b. degenen die lid zijn van één van de in artikel 1, lid 2 genoemde organen of van overige gemeentelijke commissies;
- c. personen als bedoeld in artikel 1, lid 3;
- d. bestuurders en personeelsleden van enig publiekrechtelijk of privaatrechtelijk samenwerkingsverband waarin de gemeente Berg en Dal deelneemt;
- e. degenen die een functie, beroep of bedrijf uitoefenen waarvan de gemeenteraad oordeelt dat die onverenigbaar zijn met de functie van ombudsman;
- f. degenen, die het beroep van advocaat, procureur of notaris uitoefenen. Dit geldt niet als vooraf toestemming is gekregen van het college van burgemeester en wethouders en de functionele raadscommissie zijn gehoord.

Artikel 11 Ontslag

De gemeentelijke ombudsman is van rechtswege van zijn functie ontheven wanneer de benoemingsperiode is verstreken.

Artikel 12 Rechtspositie

De rechtspositieregelingen, die op medewerkers in dienst van de gemeente van toepassing zijn, gelden niet voor de gemeentelijke ombudsman.

Artikel 13 Financiële middelen

1. De gemeentelijke ombudsman ontvangt op declaratiebasis een vergoeding voor zijn werkzaamheden. Ook ontvangt hij een tegemoetkoming in de kosten die past binnen het in de begroting vastgestelde bedrag.
2. Burgemeester en wethouders kunnen nadere regels stellen voor het indienen van de in het vorige lid genoemde declaraties.
3. De raad geeft de gemeentelijke ombudsman voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van zijn werkzaamheden.

Artikel 14 Werkinstructie

Voor zover de gemeentelijke ombudsman dit nodig vindt, kan hij een werkinstructie maken voor zijn werkzaamheden.

Artikel 15 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift

1. De gemeentelijke ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift aan de klager.
2. Als hij een onderzoek instelt, zendt hij ook een kopie van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene tegen wie de klacht is ingediend.

Artikel 16 Toelichting standpunt

1. Een mondelinge toelichting wordt door de gemeentelijke ombudsman in het verslag van bevindingen vastgelegd.
2. Betrokkenen kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 17 Bevindingen en oordeel

1. De gemeentelijke ombudsman streeft er naar een onderzoek naar een klacht binnen zes maanden af te sluiten. Dit doet hij met een rapport zoals bedoeld in artikel 9:36 Awb.
2. Van de voortgang daarvan worden de betrokkenen de hoogte gesteld.

Artikel 18 Jaarverslag

De gemeentelijke ombudsman brengt jaarlijks een schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan de gemeenteraad.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 19 Onvoorzienne situaties

In de gevallen waarin onderdeel A van deze verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 20 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2021. Op die datum wordt de Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Groesbeek 2015, vastgesteld op 8 januari 2015, ingetrokken.

Artikel 21 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: "Verordening behandeling klachten gemeente Berg en Dal 2021".

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad der gemeente Berg en Dal op 10 december 2020

De raadsgriffier,

De voorzitter,