

Regeling Klachtbehandeling Ouder-Amstel 2019

Het college van burgemeester en wethouders van Ouder-Amstel en de burgemeester van Ouder-Amstel, ieder voor zover het hun competentie betreft;

Gelet op artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluiten:

vast te stellen de Regeling Klachtbehandeling Ouder-Amstel 2019;

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** het Bestuursorgaan of de persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan ten aanzien van wie een klacht is ingediend;
- b. **Bestuursorgaan:** het college van burgemeester en wethouders, dan wel de burgemeester van Ouder-Amstel;
- c. **Duo+:** de bedrijfsvoeringsorganisatie opgericht door de gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel;
- d. **Klacht:** een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- e. **Klachtbehandelaar:** de functionaris als bedoeld in artikel 4.
- f. **Klachtencommissie:** de commissie als bedoeld in artikel 5;
- g. **Klachtencoördinator:** de functionaris als bedoeld in artikel 3;
- h. **Klager:** een natuurlijk persoon of een rechtspersoon;
- i. **Nationale ombudsman:** de Nationale ombudsman als bedoeld in artikel 2 van de Wet Nationale ombudsman.

Artikel 2. Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen:

- 1) **Fase 1: Informele behandeling**
 - a) Een klager kan zijn klacht mondeling, telefonisch of schriftelijk melden bij het bestuursorgaan.
 - b) Indien iemand zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt in eerste instantie middels een gesprek tussen klager en de coördinator van het betreffende team getracht de klacht direct op te lossen. Bij bejegeningklachten kan de coördinator een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklagde organiseren om tot een oplossing te komen.
 - c) Het gestelde onder b. geldt voor iedere klacht, met uitzondering van klachten die betrekking hebben op de integriteit van het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Klachten die betrekking hebben op de integriteit van het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan worden, indien daar naar het oordeel van de klachtencoördinator en/of de klachtbehandelaar voldoende aanleiding toe is, formeel afgehandeld na advies van de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5.
 - d) De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de informele afhandeling – zijn klacht te handhaven.
 - e) Indien klager zijn klacht handhaaft, wordt de mondeling of telefonisch ingediende klacht op schrift gesteld en alsnog formeel afgehandeld als bedoeld in het tweede lid.
- 2) **Fase 2: Formele behandeling in eerste instantie**

Een klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. Wanneer de informele behandeling niet tot een oplossing heeft geleid dan neemt de gemeentesecretaris de klachtbehandeling over en wordt daarmee de klachtbehandelaar.
- 3) **Fase 3: Formele behandeling in tweede instantie**

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens nog een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 3. Klachtencoördinator

- 1) Het college van burgemeester en wethouders wijst ten minste twee klachtencoördinatoren en één of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren aan.
- 2) De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
- 3) De klachtencoördinator verleent aan klager medewerking bij het op schrift stellen van een klacht als bedoeld in artikel 2, aanhef, eerste lid, sub e.
- 4) De klachtencoördinator adviseert het bestuursorgaan over het leren van klachten.
- 5) De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht en maakt de maandelijkse rapportage en de jaarrapportage op van de klachten.

Artikel 4. Klachtbehandelaar

- 1) De behandeling van de klacht geschiedt in beginsel door een klachtbehandelaar. Deze functionaris is niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken geweest.
- 2) Een klacht over de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders, een lid van het college van burgemeester en wethouders, wordt behandeld door de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5. Artikel 2 lid 1 onder b is in dat geval niet van toepassing.
- 3) Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
- 4) Een klacht over een coördinator wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
- 5) Een klacht over het handelen van een team of over een medewerker wordt behandeld door de coördinator van een team.
- 6) Alle overige klachten worden behandeld door de gemeentesecretaris.
- 7) Indien de aard van de klacht naar de mening van de coördinator daartoe aanleiding geeft, wordt de gemeentesecretaris geïnformeerd over de klacht. De gemeentesecretaris kan besluiten de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5. Artikel 2 lid 1 onder b is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 5. Klachtencommissie

- 1) Er is een klachtencommissie als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht.
- 2) De klachtencommissie bestaat uit een Voorzitter en tenminste twee leden. De klachten-commissie wordt bijgestaan door een secretaris.
- 3) De (plaatsvervangend) voorzitter, (plaatsvervangend) leden en de (plaatsvervangend) secretaris worden benoemd door het college van burgemeester en wethouders.
- 4) Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing op de werkwijze van de klachtencommissie.
- 5) De klachtencommissie kan de volgende klachten behandelen:
 - a) klachten die naar de mening van de gemeentesecretaris daartoe aanleiding geven.
 - b) klachten die betrekking hebben op de integriteit van het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
 - c) klachten over de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders, een lid van het college van burgemeester en wethouders.
- 6) De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd:
 - a) alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
 - b) bij derden en/of deskundigen advies of inlichtingen in te winnen en hen zo nodig uit te nodigen daartoe op de hoorzitting als bedoeld in artikel 10 van deze regeling te verschijnen.
 - c) de behandeling van een klacht over te dragen aan een klachtbehandelaar. In dat geval zijn lid 7 en 8 van dit artikel niet van toepassing.
- 7) De klachtencommissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord als bedoeld in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht.
- 8) De klachtencommissie stelt een advies op waarin de bevindingen zijn opgenomen en eventuele aanbevelingen. In het advies wordt vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld. Het advies wordt ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie. Het advies, de bevindingen en eventuele aanbevelingen worden verstuurd aan het bestuursorgaan.

Hoofdstuk 2. Indiening van klachten

Artikel 6. Wijze van indiening

- 1) Een klacht kan mondeling, schriftelijk dan wel via het webformulier worden ingediend.
 - a) Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een persoonlijk bezoek aan het gemeentehuis worden ingediend.

- b) Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - i) de naam en het adres van de indiener
 - ii) de dagtekening
 - iii) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 2) Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
- 3) Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.

Artikel 7. Ontvangst

- 1) De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt (schriftelijk) door de klachten-coördinator aan de klager bevestigd.
- 2) In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.

Artikel 8. Registratie

- 1) Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorgdraagt voor de registratie van de klacht.
- 2) Een mondeling ingediende klacht die niet in de informele fase kan worden afgedaan, wordt op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht in behandeling genomen.

Hoofdstuk 3. Behandeling van klachten

Artikel 9. Onderzoek

- 1) De coördinatie van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door de plaats-vervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
- 2) De klachtenbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
- 3) De klachtenbehandelaar kan, na overleg met de klachtencoördinator, bij derden en/of deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op de hoorzitting als bedoeld in artikel 10 van deze regeling te verschijnen.

Artikel 10. Hoor en wederhoor

- 1) Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging.
- 2) De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen van beide partijen vindt in beginsel gelijktijdig plaats. De klachtencoördinator is bij het horen aanwezig.
- 3) Zo nodig worden getuigen gehoord. Medewerkers van de gemeente of van Duo+ die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
- 4) Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand laten bijstaan.
- 5) Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dat kan schriftelijk of middels een geluidsopname.

Artikel 11. Afdoening

- 1) De klachtenbehandelaar stelt een advies op waarin de bevindingen zijn opgenomen en eventuele aanbevelingen. In het advies wordt vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld. Het advies wordt ondertekend door de klachtenbehandelaar.
- 2) De klachtencoördinator zendt het advies, de bevindingen en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan.
- 3) Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift af. Wanneer de klachtencommissie om advies wordt gevraagd geldt een termijn van tien weken, of na verdaging van veertien weken. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 4) Het bestuursorgaan danwel de naasthogere leidinggevende van de klachtenbehandelaar informeert de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en over de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

Hoofdstuk 4. Nationale ombudsman

Artikel 12. Behandeling in tweede instantie

- 1) Bij het toezenden van de bevindingen van het onderzoek als bedoeld in artikel 11, vierde 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 zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman te Den Haag. Daarbij worden tevens de adresgegevens en een link naar de website van de Nationale ombudsman vermeld.
- 2) De klachtencoördinator treedt namens de gemeente Ouder-Amstel op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
 - a) Het registreren en coördineren van de (schriftelijke) klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend met betrekking tot de gemeente Ouder-Amstel en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
 - b) Het adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 5. Autoriteit Persoonsgegevens

Artikel 13. Klachten inzake verwerken van persoonsgegevens

- 1) Deze klachtenregeling is tevens van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens en de uitoefening van rechten van betrokkenen in dat verband. Hieronder vallen klachten over het verwerken van persoonsgegevens op een manier die in strijd is met de privacyregelgeving en klachten over de wijze waarop door de verwerkingsverantwoordelijke binnen de gemeente wordt gereageerd op een verzoek van een betrokkene tot inzage, rectificatie, gegevenswissing, beperking van de verwerking, dataportabiliteit dan wel zijn verzoek niet aan profilering te worden onderworpen.
- 2) Klager moet in eerste instantie een klacht indienen bij de verwerkingsverantwoordelijke binnen de gemeente, dan wel bezwaar maken tegen de wijze waarop er door de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking is besloten op een verzoek van klager omtrent de uitoefening van zijn rechten inzake zijn persoonsgegevens. Komt de klager er samen met de verwerkingsverantwoordelijke niet uit dan kan klager een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 3) Een privacyklacht moet gaan over de eigen persoonsgegevens van de klager.
- 4) Betrokkenen worden op het bestaan en de vindplaats van deze klachtenregeling gewezen.

Hoofdstuk 6. Rapportage

Artikel 14. Verslag

- 1) De klachtencoördinator brengt maandelijks verslag uit aan de gemeentesecretaris van alle klachten die in de voorafgaande maand zijn behandeld (kwantitatieve rapportage).
- 2) De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het college van burgemeester en wethouders verslag (kwantitatieve en kwalitatieve rapportage) uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman. Het verslag bevat informatie over:
 - a) het aantal schriftelijke klachten;
 - b) de aard van de schriftelijke klachten;
 - c) het aantal klachten dat informeel is afgehandeld;
 - d) het aantal klachten dat formeel is afgehandeld;
 - e) een weergave van de wijze waarop alle schriftelijke klachten zijn behandeld;
 - f) het aantal klachten dat (deels) gegrond, ongegrond is verklaard en het aantal dat buiten behandeling is gesteld, dan wel is ingetrokken en;
 - g) eventuele aanbevelingen.

Hoofdstuk 7. Slotbepalingen

Artikel 15. Inwerkingtreding

- 1) Deze Regeling treedt in werking op 1 september 2019.
- 2) De Verordening klachtbehandeling Ouder-Amstel 2008, vastgesteld op 18 september 2008 vervalt met ingang van 1 september 2019.
- 3) Deze Regeling en de intrekking van de Verordening klachtbehandeling Ouder-Amstel 2008 wordt bekend gemaakt door publicatie in het Weekblad voor Ouder-Amstel.

Artikel 16. Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald onder de titel "Regeling Klachtbehandeling Ouder-Amstel 2019".

Ouder-Amstel, 5 september 2019

Het college van burgemeester en wethouders van Ouder-Amstel,

Namens deze,

de secretaris

dhr. L.J. Heijlman

de burgemeester,

mw. J. Langenacker

de burgemeester,

mw. J. Langenacker