

Verordening Klachtenbehandeling gemeente Waalwijk 2021

Vast te stellen de Verordening Klachtenbehandeling gemeente Waalwijk 2021
Waalwijk:

gezien het voorstel van het college van Waalwijk van 1 december 2020, nr. ;
alsmede het college en de burgemeester van de gemeente Waalwijk;
ieder voor zoveel het hun bevoegdheid betreft;
gelet op de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet;

besluiten:

vast te stellen de volgende verordening:

Verordening Klachtenbehandeling gemeente Waalwijk 2021

Artikel 1 Begrippen

In deze verordening wordt bedoeld met:

- a. bestuursorgaan: een orgaan van de gemeente Waalwijk als bedoeld in artikel 1:2 Awb;
- b. het college: het College van Waalwijk;
- c. de burgemeester: de Burgemeester van Waalwijk;
- d. de raad: de Raad van Waalwijk;
- e. de griffier, de griffie: de griffier en de griffie van de raad;
- f. klacht: de mededeling dat men het niet eens is met een gedraging van een bestuursorgaan of van iemand of van een instantie waarvoor een bestuursorgaan verantwoordelijk is, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb;
- g. klager: degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Awb heeft ingediend;
- h. gedraging: de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon of een instantie zich heeft gedragen tegenover een natuurlijke persoon of een rechtspersoon; zowel door te doen als door niet te doen;
- i. beklagde: het bestuursorgaan, de persoon of instantie waar de klacht over gaat;
- j. klachtcoördinator: degene die de procedure van de behandeling van de klacht begeleidt en die adviseert over het antwoord op de klacht;
- k. klachtbehandelaar: het orgaan of de persoon die als of namens een bestuursorgaan een beslissing neemt over het antwoord op een klacht;
- l. ombudsman: het door het bevoegde bestuursorgaan aangewezen onafhankelijke orgaan waar een klacht in tweede instantie kan worden ingediend, als bedoeld in artikel 9:17 Awb
- m. wet: de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 2 Klachtcoördinator

1. Het college wijst een klachtcoördinator aan voor klachten over gedragingen door of namens alle bestuursorganen, behalve de raad. Het college wijst ook een of meer vervangende klachtcoördinatoren aan voor deze klachten.
2. De raad wijst de griffier of de plaatsvervangend griffier aan als klachtcoördinator voor klachten over gedragingen door of namens de raad, daaronder begrepen gedragingen van de griffier en van bij de griffie werkzame personen; deze functie is niet verenigbaar met die van klachtcoördinator als bedoeld onder het eerste lid.

Artikel 3 Klachtbehandelaar

Bij een gedraging van:

- de raad
- de griffier en de bij de griffie werkzame personen
- de burgemeester
- het college
- een wethouder
- de gemeentesecretaris/algemeen directeur
- de directeur bedrijfsvoering
- een team- of programmamanager of (ingehuurde) medewerker

- de commissie Bezwaarschriften of een lid daarvan
- een secretaris of ondersteuner van de commissie Bezwaarschriften
- andere bestuursorganen of medewerkers daarvan

is de klachtbehandelaar:

- de raad
- de werkgeverscommissie van de raad
- de burgemeester
- het college
- het college
- het college
- het college
- de directeur die het betreffende team of programma als aandachtsgebied heeft
- de commissie Bezwaarschriften

- de voorzitter van de commissie Bezwaarschriften
- de gemeentesecretaris/algemeen directeur

Artikel 4 Indiening klacht

1. Een klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de gedraging waar de klacht over gaat.
2. Onmiddellijk na ontvangst van een klacht wordt daarbij de datum van ontvangst geregistreerd.
3. Als een klacht is ingediend bij het verkeerde bestuursorgaan, stuurt het deze onmiddellijk, zonder verdere behandeling, door naar het juiste bestuursorgaan en brengt het de indiener daarvan op de hoogte.
4. Als het gaat over een klacht over een gedraging waarover al een antwoord is gegeven door het bevoegde bestuursorgaan, wordt de klacht onmiddellijk, zonder verdere behandeling, doorgestuurd naar de ombudsman en wordt de indiener daarvan op de hoogte gebracht.
5. Als een klacht wordt ingediend bij een ander dan de bevoegde klachtcoördinator, stuurt deze de klacht onmiddellijk door naar de bevoegde klachtcoördinator.

Artikel 5 Vormen klacht

1. Een schriftelijk of elektronisch ingediende klacht bevat in ieder geval:
 - a. de naam, het adres en het telefoonnummer van de indiener;
 - b. een beschrijving van de gedraging waar de klacht over gaat, met waar mogelijk de naam van de beklagde;
 - c. de reden waarom de klager de gedraging onjuist acht;
 - d. de handtekening of DigID van de indiener.
2. Een mondelinge klacht wordt door degene, bij wie deze wordt ingediend, op schrift gesteld. Deze draagt er zorg voor dat wordt voldaan aan de eisen genoemd onder artikel 5, eerste lid, onderdelen a tot en met c.

Artikel 6 Inleidende behandeling

1. Door of namens de klachtcoördinator wordt zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen zeven dagen na ontvangst een schriftelijke bevestiging daarvan gestuurd naar de klager.
2. In de ontvangstbevestiging wordt uitleg gegeven over de behandeling en de daarvoor geldende termijnen, waarbij ook de informele behandeling, als bedoeld onder artikel 7, wordt vermeld.
3. Als een klacht mondeling is ingediend, wordt de op schrift gestelde versie als bedoeld onder artikel 5, tweede lid, meegestuurd met de ontvangstbevestiging, zodat de klager kan beoordelen of deze een juiste weergave van de klacht is.
4. De klachtcoördinator stuurt tegelijkertijd met de ontvangstbevestiging aan de klager, een kopie van de klacht aan de beklagde, als dit van toepassing is aan diens leidinggevende, en aan de klachtbehandelaar.

Artikel 7 Informele behandeling

1. Voorafgaand aan de formele behandeling van de klacht, bevordert de klachtcoördinator dat een informele oplossing bereikt wordt waardoor de klacht tot tevredenheid van de klager als afgehandeld kan worden beschouwd. Als de beklagde een leidinggevende heeft, treedt deze in overleg met de klager over een informele oplossing.
2. Als een onder artikel 7, eerste lid, bedoelde oplossing is bereikt, bevestigt de klachtcoördinator dat schriftelijk of per e-mail aan de klager, aan de beklagde en diens eventuele leidinggevende, en aan de klachtbehandelaar. Daarmee is de behandeling van de klacht beëindigd.
3. Indien een onder artikel 7, eerste lid, bedoelde oplossing niet kan worden bereikt, start de klachtcoördinator de formele behandeling van de klacht en wel uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als duidelijk is dat geen informele oplossing kan worden bereikt. Daarvan doet hij schriftelijk of per e-mail mededeling aan de klager, aan de beklagde en diens eventuele leidinggevende, en aan de klachtbehandelaar.
4. Om te komen tot een informele oplossing, stelt de klachtcoördinator een werkwijze vast die wordt uitgelegd in ontvangstbevestigingen en die wordt bekendgemaakt op de internetpagina van de gemeente Waalwijk.

Artikel 8 Formele behandeling

1. Als de klacht niet voldoet aan de vormeisen, als bedoeld onder artikel 5, eerste lid, vermeldt de klachtcoördinator dat bij de mededeling dat de formele behandeling wordt gestart als bedoeld onder artikel 7, derde lid. Daarbij stelt hij de klager gedurende tien dagen in de gelegenheid om alsnog aan de vormeisen te voldoen. Dit schort de behandeltermijn van de klacht op.
2. Als de klacht, ook na de onder in het eerste lid bedoelde gelegenheid tot herstel, niet voldoet aan de vormvereisten als bedoeld onder artikel 5, eerste lid, of indien sprake is van omstandigheden waardoor geen verplichting bestaat de klacht te behandelen als bedoeld in artikel 9:8 Awb, neemt de klachtbehandelaar een besluit over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. Als de klachtbehandelaar besluit de klacht niet te behandelen, deelt hij dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan de beklagde en diens eventuele leidinggevende.
3. De klachtbehandelaar kan de beslissing om een klacht niet te behandelen, overdragen aan de klachtcoördinator.

Artikel 9 Onderzoek

1. Als de klacht behandeld wordt, doet de klachtbehandelaar onderzoek naar de klacht.
2. De klachtbehandelaar wordt bij het onderzoek geholpen en geadviseerd door de klachtcoördinator.
3. De klachtbehandelaar en de klachtcoördinator zijn bevoegd om alle informatie en stukken op te vragen, die voor het onderzoek nodig zijn. Degenen, waarvoor het bestuursorgaan verantwoordelijk is en waarover de klacht gaat, zijn verplicht de gevraagde informatie en stukken onmiddellijk te verstrekken.

Artikel 10 Mondelinge toelichting

1. Tenzij van een mondelinge toelichting kan worden afgezien, als bedoeld in artikel 9:10, tweede lid, Awb, stelt de klachtbehandelaar de klager en de beklagde in de gelegenheid om in elkaars aanwezigheid hun standpunten mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. Zij kunnen zich laten bijstaan door een ander.
2. De klachtbehandelaar is voorzitter van de hoorzitting, en op die zitting is ook de klachtcoördinator aanwezig.
3. Als de klachtbehandelaar een bestuursorgaan is dat uit meerdere personen bestaat, wordt uit het midden van dat orgaan een persoon aangewezen die voorzitter is van de hoorzitting. Deze persoon dient zo min mogelijk betrokken te zijn geweest bij de gedraging waar de klacht over gaat.
4. Als de klachtbehandelaar één persoon is die ook de beklagde is, laat hij zich als voorzitter van de hoorzitting vervangen door iemand die niet bij de gedraging, waar de klacht over gaat, betrokken is geweest.
5. Als de klacht zich daarvoor leent, kan de klachtcoördinator betrokkenen verzoeken om telefonisch een mondelinge toelichting te geven. Dit gebeurt dan niet in elkaars aanwezigheid.
6. Van de mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11 Afhandeling

1. Aan de hand van de bevindingen van het onderzoek en – indien van toepassing – de mondelinge toelichting door betrokkenen, brengt de klachtcoördinator advies uit aan de klachtbehandelaar over het antwoord op de klacht.

2. De klachtbehandelaar neemt namens het verantwoordelijke bestuursorgaan een besluit over het antwoord op de klacht, en stuurt een schriftelijk antwoord binnen de in artikel 9:11 Awb bepaalde termijnen naar de klager en naar de beklagde en diens eventuele leidinggevende.
3. De klachtbehandelaar kan, als deze niet het bevoegde bestuursorgaan is, het nemen van het in het tweede lid bedoelde besluit overlaten aan het bestuursorgaan.

Artikel 12 Verdaging

De klachtcoördinator draagt namens het bestuursorgaan zorg voor tijdige verdaging van de afhandeling van de klacht en de mededeling daarvan, als bedoeld in artikel 9:11, tweede lid, Awb, indien deze niet kan worden afgehandeld binnen de in het eerste lid van dat artikel bepaalde termijn.

Artikel 13 Antwoord op de klacht

1. In het antwoord op de klacht staat gemotiveerd wat de mening van de klachtbehandelaar dan wel het bestuursorgaan is over de klacht. Daarbij wordt vermeld of, en zo ja welke, conclusies moeten worden getrokken naar aanleiding van de klacht.
2. Bij het antwoord wordt het verslag van de mondelinge toelichting meegestuurd.
3. Bij het antwoord wordt vermeld hoe de klacht in tweede instantie kan worden voorgelegd bij de ombudsman.

Artikel 14 Jaarverslagen

1. De klachtcoördinatoren als bedoeld onder artikel 2, eerste en tweede lid brengen, ieder voor zover het hun bevoegdheid betreft, een jaarverslag uit aan de burgemeester die op grond van artikel 170, eerste lid, onder e, Gemeentewet toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur. Zij doen dit met betrekking tot de behandeling van klachten in het voorafgaande jaar, uiterlijk 1 mei. De burgemeester brengt de jaarverslagen zo spoedig mogelijk ter kennis van de andere bestuursorganen.
2. De jaarverslagen bevatten informatie over het aantal en de aard van de klachten, over hoe de klachten zijn behandeld, en de daaruit te trekken conclusie en de op basis daarvan te geven aanbevelingen.

Artikel 15 Vertrouwelijkheid

1. De behandeling van klachten is vertrouwelijk.
2. Daarover wordt uitsluitend informatie verstrekt aan degenen die rechtstreeks bij de klachtbehandeling zijn betrokken, behalve via de jaarverslagen waarin uitsluitend informatie wordt opgenomen die niet tot een persoon herleidbaar is.

Artikel 16 Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking op de achtste dag, na die waarop zij is bekendgemaakt.
2. Klachten die zijn ingediend vóór in werking treden van deze verordening, en waarop op dat moment nog geen antwoord is gegeven, worden behandeld volgens de bepalingen van deze verordening.
3. De Verordening op de behandeling van klachten gemeente Waalwijk 2003 wordt ingetrokken en vervalt op het moment dat deze verordening in werking treedt.

Artikel 17 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als "Klachtenverordening Waalwijk 2021". Aldus vastgesteld op 9 maart in de openbare vergadering van de Raad van Waalwijk, d.d. 4 maart 2021 Namens deze,

DE RAAD VAN WAALWIJK,

De griffier a.i., De voorzitter,

A.W.J.M. Cornelissen MMC, Drs. A.M.P. Kleijngeld