

Verordening klachtbehandeling gemeente Elburg 2024

De raad, het college van burgemeester en wethouders, en de burgemeester van de gemeente Elburg; ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 9 januari 2024;

gelet op de artikelen 108, 149, 170, lid 1, onder e, van de Gemeentewet en Titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat de gemeente Elburg zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge, schriftelijke en digitaal ingediende klachten over gedragingen van de verschillende bestuursorganen die binnen de gemeente Elburg werkzaam zijn en dat het om die reden wenselijk is te beschikken over een interne en externe klachtvoorziening als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u t e n: vast te stellen de volgende verordening: Verordening klachtbehandeling gemeente Elburg 2024.

Hoofdstuk 1. Algemeen

Artikel 1. Definities

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, een gemeentelijk organisatieonderdeel of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan ('medewerker') zich in een bepaalde situatie ten opzichte van iemand heeft gedragen;
- b. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen in brede zin, waaronder ook begrepen het aannemen van een houding en de wijze van presentatie en communicatie, hetzij in de uitoefening van een functie, hetzij als bestuursorgaan;
- c. klager: een ieder die zich met een klacht tot de gemeente wendt;
- d. beklagde: de medewerker of het bestuursorgaan over wie wordt geklaagd;
- e. bestuursorgaan: de raad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en de commissie voor de bezwaarschriften;
- f. medewerker: een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- g. klachtenfunctionaris: de door het college van burgemeester en wethouders benoemde onafhankelijke persoon, die belast is met de (inhoudelijke) behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie;
- h. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag, die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2. De klachtenfunctionaris

1. Er is een klachtenfunctionaris die belast is met de (inhoudelijke) behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie.
2. De klachtenfunctionaris maakt geen deel uit van en is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Elburg of de commissie voor de bezwaarschriften van de gemeente Elburg en is ook geen ingezetene van de gemeente Elburg.
3. De klachtenfunctionaris wordt benoemd door het college van burgemeester en wethouders voor een periode van vier jaar. Hij kan tweemaal worden herbenoemd.
4. De klachtenfunctionaris is voor wat betreft de taakuitoefening niet ondergeschikt aan enig gemeentelijk bestuursorgaan en ontvangt ter zake van de uitoefening van zijn werkzaamheden geen instructies, behoudens de procedurele voorschriften die zijn opgenomen in deze verordening.
5. De klachtenfunctionaris ontvangt een vergoeding voor zijn werkzaamheden.

Artikel 3. Secretaris van de klachtenfunctionaris

1. Er is een (ambtelijk) secretaris die op aanwijzing van de klachtenfunctionaris alle werkzaamheden verricht die dienstig zijn aan de (inhoudelijke) behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie.
2. De (ambtelijk) secretaris van de klachtenfunctionaris wordt door het college van burgemeester en wethouders aangewezen.
3. Het college van burgemeester en wethouders wijst ook een plaatsvervanger van de (ambtelijk) secretaris aan.

Artikel 4. Beslissingsbevoegdheid

1. Op een klacht over een gedraging van de gemeenteraad of de griffie wordt namens de gemeenteraad beslist door de burgemeester als voorzitter van de raad.
2. Op een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders wordt namens het college beslist door de burgemeester als voorzitter van het college, tenzij de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 3 van dit artikel van toepassing is.
3. Op een klacht over een gedraging van de burgemeester wordt beslist door de loco-burgemeester.
4. Op een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris/directeur wordt namens het college van burgemeester en wethouders beslist door de burgemeester.
5. Op een klacht over een gedraging van een domeinmanager wordt namens het college van burgemeester en wethouders beslist door de gemeentesecretaris/directeur.
6. Op een klacht over een gedraging van een medewerker wordt namens het college van burgemeester en wethouders beslist door domeinmanager binnen welks domein de medewerker werkzaam is.
7. Op een klacht over een gedraging van (een lid van) de commissie voor de bezwaarschriften wordt namens het college van burgemeester en wethouders beslist door de burgemeester.

Artikel 5. Jaarverslag

1. De klachtenfunctionaris rapporteert jaarlijks voor 1 juli aan de bestuursorganen van de gemeente Elburg over de klachten, die in het voorafgaande jaar bij de gemeente zijn binnengekomen, aangevuld met een verslag over de verzoekschriften, die zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. De klachtenfunctionaris kan in het jaarverslag aanbevelingen doen voor de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening naar aanleiding van ingediende klachten waarover hij zelf heeft geadviseerd of naar aanleiding van adviezen of bevindingen van de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 2. De procedure

Artikel 6. Fasering van de klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

- a. Informele afhandeling:

Indien iemand zich mondeling, digitaal of schriftelijk met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, en de klager stelt daar prijs op, dan wordt eerst geprobeerd om middels een (telefoon)gesprek de klacht op informele wijze af te handelen. De klager wordt daarbij steeds gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de uitkomst van de informele afhandeling, alsnog de formele behandeling van de klacht door te zetten.

- b. Formele behandeling in eerste instantie:

Deze fase betreft een formele behandeling van de klacht met inschakeling van de door de gemeenteraad benoemde onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris adviseert degene die bevoegd is om op de klacht te beslissen over de gegrondheid van de klacht. De klachtenfunctionaris komt tot dit advies na het doorlopen van een in deze verordening neergelegde (formele) procedure. Kern van deze procedure is het houden van een formele hoorzitting met alle betrokkenen.

- c. Formele behandeling in tweede instantie:

Dit is het sluitstuk in de behandeling van een klacht. Indien de klager het niet eens is met de afdoening van zijn klacht in eerste instantie, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman, een externe en onafhankelijke instantie.

Artikel 7. De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan mondeling, digitaal of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan het gemeentehuis worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen (informele afhandeling).
3. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste 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.
4. Een digitaal ingediende klacht kan uitsluitend met behulp van het op de website van de gemeente Elburg geplaatste digitale klachtenformulier (met toepassing van DigiD) worden ingediend.
5. Bij een schriftelijk ingediende klacht en bij een digitaal ingediende klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 8. De ontvangst van de klacht

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen door de secretaris van de klachtenfunctionaris schriftelijk bevestigd. Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld dat de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de klacht zal adviseren aan degene die bevoegd is om op de klacht te beslissen. Ook wordt gewezen op de hieraan voorafgaande inspanning van gemeentelijke zijde om de klacht op informele wijze af te handelen.
2. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende wordt een kopie van de klacht toegezonden.

Artikel 9. Uitzonderingen op de behandelingsplicht

1. Er bestaat geen verplichting om een klacht (inhoudelijk) te behandelen, indien:
 - a. direct tot tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen;
 - b. de klacht is ingediend later dan een jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd;
 - c. reeds over de gedraging een klacht is ingediend, die is behandeld;
 - d. tegen de gedraging bezwaar had kunnen worden gemaakt;
 - e. tegen de gedraging beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - f. de gedraging aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - g. terzake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, of
 - h. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. De klachtenfunctionaris adviseert degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen over de toepassing van het eerste lid.
3. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt de klager daarvan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht van degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen. Het advies van de klachtenfunctionaris wordt bij deze in kennisstelling gevoegd. Indien de beslissing van degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen, afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld. Ook wordt de klager in de in kennisstelling gewezen op de mogelijkheid om de beslissing om de klacht niet in behandeling te nemen voor te leggen aan de Nationale ombudsman en binnen welke termijn dit dient te gebeuren.

Artikel 10. De behandelingstermijn

1. Degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen, neemt binnen tien weken na ontvangst van de klacht een beslissing op de klacht.
2. Degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen, kan de beslissing op de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee instemt of dit zelf voorstelt.

Artikel 11. Informele afhandeling

1. Na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht zoekt degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen contact met de klager met de vraag of deze bereid is tot een gesprek om de klacht op een informele wijze af te handelen.
2. Indien de klager niet bereid is om een gesprek als bedoeld in lid 1 aan te gaan, wordt overgegaan tot de formele behandeling van de klacht in eerste instantie.
3. Indien klager wel bereid is om gesprek als bedoeld in lid 1 aan te gaan, wordt door degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen een afspraak gemaakt voor een gesprek met de klager.
4. Van het informele gesprek wordt een kort verslag gemaakt, dat in afschrift wordt verstrekt aan de klachtenfunctionaris.
5. Nadat het informele gesprek heeft plaatsgevonden, neemt de secretaris van de klachtenfunctionaris contact op met klager om te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
6. Is de klacht naar oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld, dan zal geen formele behandeling van de klacht meer plaatsvinden. Dit wordt door de secretaris van de klachtenfunctionaris schriftelijk aan de klager bevestigd.
7. Is de klacht naar oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld, dan zal de formele behandeling van de klacht in eerste instantie plaatsvinden.

Artikel 12. Formele behandeling in eerste instantie

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtenfunctionaris. De secretaris van de klachtenfunctionaris maakt de afspraken rond de datum, het tijdstip en de plaats van de hoorzitting.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door de klachtenfunctionaris gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. De klachtenfunctionaris beslist over de toepassing van lid 2.
4. De hoorzitting is niet openbaar.
5. De klager, de beklaagde en eventuele getuigen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtenfunctionaris kan, indien dit in het belang van het onderzoek is of indien dit gewenst wordt door klager of door beklaagde, besluiten om de betrokkenen afzonderlijk te horen.
6. Van het horen wordt door de secretaris van de klachtenfunctionaris een verslag gemaakt. In het verslag wordt in ieder geval melding gemaakt van de namen van de aanwezigen met vermelding van hun hoedanigheid, de eventuele bescheiden die ter zitting worden overgelegd, een samenvatting van het over en weer ingebrachte ter zitting en wat overigens tijdens de zitting is voorgevallen.
7. De klachtenfunctionaris stelt voor degene die volgens artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen een rapport op met daarin zijn bevindingen van het onderzoek naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, zijn oordeel over de (gegrondheid van de) klacht, en een advies (voorstel) over de wijze van reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapport ook aanbevelingen opnemen voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.
8. De klachtenfunctionaris zendt zijn rapport en het verslag van de hoorzitting aan degene die volgens artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen.
9. Degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen, stelt een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de klacht (klachtafdoeningsbrief) op en stuurt deze aan de klager. Hij betreft daarbij het rapport van de klachtenfunctionaris inclusief het verslag van de hoorzitting. Het rapport van de klachtenfunctionaris en het verslag van de hoorzitting wordt als bijlage bij de klachtafdoeningsbrief gevoegd.
10. Indien de beslissing van degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen, afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld.
11. De klachtenfunctionaris en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangen van degene die op grond van artikel 4 bevoegd is om op de klacht te beslissen een afschrift van de klachtafdoeningsbrief.

Artikel 13. Formele behandeling in tweede instantie

In de klachtafdoeningsbrief wordt aan klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de afdoening van zijn klacht, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman en binnen welke termijn dit dient te gebeuren.

Hoofdstuk 3. Slotbepalingen

Artikel 14. Bijzondere gevallen en onvoorziene omstandigheden

1. Met inachtneming van de (strekking van de) bepalingen over de klachtbehandeling in hoofdstuk 9 van de Awb, beslist het college van burgemeester en wethouders in gevallen waarin deze verordening niet voorziet.
2. Met inachtneming van de (strekking van de) bepalingen van deze verordening, beslist de klachtenfunctionaris, voor zover het zijn eigen bevoegdheid en taken betreft, in geval er sprake is van onvoorziene omstandigheden, die zich tijdens de formele behandeling in eerste instantie aandienen.

Artikel 15. Intrekken oude regeling

De verordening "Klachtbehandeling gemeente Elburg 2015", welke is vastgesteld in de vergadering van de raad van de gemeente Elburg van 5 oktober 2015, wordt per datum inwerkingtreding van deze verordening ingetrokken.

Artikel 16. Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op 1 juli 2024.

Artikel 17. Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als: Verordening klachtbehandeling gemeente Elburg 2024.

Aldus besloten door de raad der gemeente Elburg

in zijn vergadering van 18 maart 2024

de voorzitter, de griffier,

ir. J.N. Rozendaal mr. D.H.A.A. Kassing

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders

in zijn vergadering van 9 januari 2024

de burgemeester, de secretaris,

ir. J.N. Rozendaal mw. mr. A.H. van der Maat-Bosma

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 9 januari 2024

de burgemeester,

ir. J.N. Rozendaal