

2006/ 5/10

=====
Klachtenverordening gemeente Voerendaal
=====

De raad van de gemeente Voerendaal,
gezien het voorstel d.d. 22 februari 2006 van het college van burgemeester en wethouders;
gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
gezien de instemming van de OR;
BESLUIT:
vast te stellen de volgende verordening:

KLACHTENVERORDENING GEMEENTE VOERENDAAL

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a orgaan: een bestuursorgaan van de gemeente Voerendaal;
- b gedraging: het in bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 - 1. een orgaan;
 - 2. de voorzitter of een lid van een orgaan;
 - 3. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie;
- c klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- d klachtbehandelaar: degene die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachtschriften;
- e wet: de Algemene wet bestuursrecht.

II. UITGANGSPUNTEN VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN GERICHT TEGEN GEDRAGINGEN VAN AMBTENAREN.

Artikel 2 Klachten gericht tegen gedragingen van ambtenaren.

De klachtenbehandeling kent de volgende onderdelen.

- a Informele behandeling:
indien de burger zich in persoon of telefonisch met een klacht tot de gemeente wendt, wordt geprobeerd de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd

gewezen op de mogelijkheid om als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling schriftelijk een klacht in te dienen bij de direct leidinggevende. Een eventueel verzoek om hulp hierbij wordt gehonoreerd.

- b Formele behandeling in eerste instantie:
een schriftelijk ingediende klacht wordt onderzocht en afgehandeld door de direct leidinggevende van degene over wiens handelen is geklaagd.
- c Formele behandeling in tweede instantie:
indien de klager het niet eens is met de uitkomst van het onderzoek door de direct leidinggevende kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 3 Wijze van indiening

Mondeling (informele behandeling):

telefonisch of tijdens een bezoek aan de gemeente. Er wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen.

Schriftelijk (formele behandeling):

een klacht wordt ingediend bij de direct leidinggevende van degene(n) waarover geklaagd wordt.

Deze leidinggevende zendt een afschrift van de klacht aan de gemeentesecretaris, de vakportefeuiliehouders en de burgemeester als coördinerend bestuurder.

III. FORMELE BEHANDELING IN EERSTE INSTANTIE

Artikel 4 Herstel verzuimen

1. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 9:4, lid 2, van de wet is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing.
2. Indien de klager het verzuim niet binnen de krachtens het vorige lid gestelde termijn, dan wel zo spoedig mogelijk als dat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht, herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na het verstrijken van een redelijke termijn, op de hoogte gebracht.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

De klager krijgt een ontvangstbevestiging waarin wordt meegedeeld op welke wijze de klacht wordt behandeld.

Artikel 6 Uitgangspunt

Tijdens het onderzoek is steeds het handelen waarover wordt geklaagd, het uitgangspunt.

Artikel 7 Klachtbehandelaar

De direct leidinggevende onderzoekt de binnengekomen klacht.

Artikel 8 Bevoegdheden klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar kan gedurende een onderzoek voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtbehandelaar spreekt het oordeel uit of de gedraging, als geheel of gedeeltelijk, wel of niet behoorlijk was.

Artikel 9 Hoor en wederhoor

1. Als de klachtbehandelaar dit wenselijk acht en de betrokkenen daarmee instemmen, kan het horen van de klager en de ambtenaar gelijktijdig plaatsvinden.

2. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren, tenzij de klachtbehandelaar in overleg met betrokkenen anders beslist.

Artikel 10 Getuigen

Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.

Artikel 11 Vertrouwenspersoon

Zowel de klager als de ambtenaar kunnen zich in het gesprek laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.

Artikel 12 Inzage in stukken

Eventuele schriftelijke stukken die betrekking hebben op het handelen, worden tegelijk met de uitnodiging voor een hoorzitting in kopie aan de klager en de ambtenaar toegezonden, zodat zij de gelegenheid hebben daarop te reageren.

Artikel 13 Informatie

1. Nadat het onderzoek is afgesloten informeert de klachtbehandelaar de klager en de eventueel betrokken ambtenaar schriftelijk over de gegrondheid van de klacht en over de eventueel getroffen of te treffen maatregelen. Afdelings- en sectorhoofden leggen deze schriftelijke reactie alvorens hem te verzenden of uit te reiken ter goedkeuring voor aan hun leidinggevende.
2. De klachtbehandelaar deelt hierbij mede dat de klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn de klager zijn verzoekschrift bij de Nationale Ombudsman dient in te dienen.
3. Een kopie van dit schrijven wordt verzonden aan de gemeentesecretaris, de vakportefeuillehouder(s) en de burgemeester als coördinerend bestuurder.

Artikel 14 Motivering

De schriftelijke conclusie van de klachtbehandelaar is deugdelijk gemotiveerd en gaat in op alle onderdelen van de klacht.

Artikel 15 Verslag

De klachtbehandelaars brengen jaarlijks verslag uit aan de burgemeester. Dit verslag bevat in elk geval het aantal klachten en de aard van de klachten die door de klachtbehandelaar formeel in behandeling zijn genomen.

Artikel 16 Klacht tegen sectorhoofd en de gemeentesecretaris

1. Conform het bepaalde in de artikelen 2 t/m 15 van deze verordening behandelt de gemeentesecretaris klachten, gericht tegen gedragingen van sectorhoofden.
2. Klachten gericht tegen gedragingen van de gemeentesecretaris worden conform artikel 2 t/m 15 van deze verordening behandeld door het college van burgemeester en wethouders.

IV. KLACHTEN GERICHT TEGEN GEDRAGINGEN VAN BESTUURSORGANEN

Artikel 17 Klachten tegen bestuursorganen

1. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van een lid van het college van burgemeester en wethouders worden conform het bepaalde in artikel 2 t/m 15 van deze verordening behandeld door dit

- college.
2. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van de griffier of een medewerker van de griffie worden conform het bepaalde in de artikelen 2 t/m 15 van deze verordening behandeld door de voorzitter van de raad.
 3. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van de raad of van een door de raad op grond van de bepalingen in de Gemeentewet ingestelde commissie dan wel van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad, niet zijnde de griffier, worden behandeld door de raad.

V OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 18 Overgangsbepaling

Klachten die in eerste instantie zijn ingediend voor de inwerkingtreding van deze verordening worden afgehandeld op basis van de Klachtenregeling gemeente Voerendaal d.d. 6 september 1999

Artikel 19 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening kan worden aangehaald als 'Klachtenverordening gemeente Voerendaal'.
2. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na de datum van haar bekendmaking.
3. De Klachtenregeling gemeente Voerendaal d.d. 6 september 1999 wordt ingetrokken.

Aldus besloten in de raadsvergadering van 24 april 2006

de griffier
dhr. F.H.T.M. Aerts

de voorzitter
burgemeester D.A.M. Akkermans