



RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Heeze-Leende;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 29 april 2014, nr. 14.27;

gelet op artikelen 81q t/m 81z en 149 van de Gemeentewet, artikel 25 Wet gemeenschappelijke regelingen en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

gehoord de ondernemingsraad;

b e s l u i t: vast te stellen de volgende verordening:

Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten

Hoofdstuk 1. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Definities en verwijzingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht:

een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

b. klager:

de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen.

c. gedraging:

het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk- of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan; waaronder onder andere zijn begrepen onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie, de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat.

d. klachtbehandelaar:

de leidinggevende met door het bestuursorgaan gemandateerde bevoegdheden die of het bestuursorgaan dat op grond van artikel 5, lid 3 en 4 belast is met de behandeling van een schriftelijke klacht.

e. bestuursorgaan:

de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten waaronder begrepen alle leden van deze bestuursorganen met uitzondering van de individuele gemeenteraadsleden, alsmede alle personen en rechtspersonen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

f. klachtencoördinator:

degene die het bestuursorgaan adviseert over de ontvankelijkheid van de klacht en als zodanig door het bestuursorgaan aangewezen medewerker die is belast met de ondersteuning van de klachtbehandelaar, belast met coördinatie, onderzoeken ten behoeve van en secretariaatswerkzaamheden voor de klachtenbehandeling.

Artikel 2. Aanwijzing

Burgemeester en wethouders wijzen een klachtencoördinator aan en een plaatsvervanger.

Hoofdstuk 2. Interne klachtbehandeling

Artikel 3. Mondelinge klachten

1. Een mondelinge klacht kan worden ingediend bij het bestuursorgaan of bij een medewerker.
2. De ontvanger van een mondelinge klacht probeert deze via bemiddeling af te doen. De ontvanger moet voldoende nagaan of er voor de indiener een bevredigende oplossing is gevonden.
3. De ontvanger handelt de mondelinge klacht zo spoedig mogelijk af.

Artikel 4. Schriftelijke klachten

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij burgemeester en wethouders of het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten. Zij stellen het klaagschrift in handen van de klachtencoördinator.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht

Artikel 5. Inbehandelingname/ontvangstbevestiging/beklaagden informatie

1. De klachtencoördinator stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtbehandelaar op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend. Vervolgens stelt de klachtencoördinator de klacht in handen van de klachtbehandelaar.
2. De klachtbehandelaar stelt de indiener en degene tegen wie wordt geklaagd in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen is afhankelijk van de aard van de klacht en de wens van de klager. Getracht wordt via bemiddeling tot een oplossing te komen.
3. Een klacht over een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt behandeld door de direct leidinggevende van die persoon zo nodig bijgestaan door de klachtencoördinator.
4. Een klacht over een bestuursorgaan, één of meer leden, de voorzitter alsmede het hoofd van dienst, wordt behandeld door de (loco)voorzitter en een lid van het bestuursorgaan bijgestaan door de klachtencoördinator.

Artikel 6. Resultaat

1. Wanneer de klacht naar aanleiding van het horen naar tevredenheid van de indiener wordt opgelost, vervalt de verplichting de klacht nog verder te behandelen. De klachtbehandelaar stelt de indiener schriftelijk op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling. Ook stuurt hij een afschrift aan de klachtencoördinator.
2. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de indiener wordt opgelost, stelt de klachtencoördinator namens de klachtbehandelaar een advies op aan burgemeester en wethouders. Burgemeester en wethouders besluiten binnen zes weken na ontvangst van de klacht over de afdoening.
3. De indiener wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de ombudscommissie voor A2-gemeenten.
4. Het college van burgemeester en wethouders kan de behandeling met ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt de indiener schriftelijk mededeling gedaan. De klachtencoördinator stelt tegelijkertijd de volgende personen schriftelijk in kennis van het collegebesluit en eventuele conclusies die burgemeester en wethouders daaraan verbinden:
 - indiener;
 - beklagde;
 - klachtenbehandelaar.

Hoofdstuk 3. Externe Klachtbehandeling

Artikel 7. Instelling ombudscommissie

Burgemeester en wethouders benoemen de leden van de adviescommissie voor de bezwaren A2-gemeenten tevens tot lid van de ombudscommissie voor de externe behandeling van klachten. De ombudscommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Voor elk van hen wordt ook een plaatsvervanger benoemd.

Artikel 8. Zittingsduur

De leden van de ombudscommissie worden benoemd voor een periode van 6 jaar. Zij kunnen eenmaal worden herbenoemd voor een periode van 6 jaar.

Artikel 9. Financiële middelen

1. De leden van de ombudscommissie ontvangen een vergoeding voor de werkzaamheden en een tegemoetkoming in de reis- en verblijfkosten.
2. De tegemoetkoming/vergoeding voor hun inzet voor de gemeenten Cranendonck, HeezeLeende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten wordt vastgesteld op dezelfde wijze als voor de leden van de adviescommissie voor de bezwaren.
3. De burgemeester en wethouders van de gemeenten en het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten bepalen onderling de verdeelsleutel. Burgemeester en wethouders zijn bevoegd de hoogte van het bedrag bij te stellen.

Artikel 10. Werkinstructie

Voor zover de ombudscommissie dit nodig acht, maakt zij een werkinstructie voor haar werkzaamheden.

Artikel 11. Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift

1. De ombudscommissie bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de indiener.
2. Indien zij een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht instelt, zendt zij tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

Artikel 12. Bemiddeling

1. De ombudscommissie kan gedurende een onderzoek de indiener en het bestuursorgaan voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De ombudscommissie brengt ook na een geslaagde bemiddeling een verslag uit aan het bestuursorgaan.

Hoofdstuk 4. Registratie en slotbepalingen

Artikel 13. Jaaroverzicht

1. De ombudscommissie en de klachtencoördinator brengen jaarlijks afzonderlijk aan, de gemeenteraad verslag uit over de volgende onderwerpen:
 - a. het aantal klachten, zowel schriftelijke als mondelinge;
 - de aard van de klachten;
 - de wijze van afdoening;
 - de termijn van de behandeling en afdoening.
 - b. in het verslag wordt het recht van betrokkenen op eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer in acht genomen.
2. Het verslag wordt jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 14. Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op 1 juli 2014. De bestaande klachtenregelingen worden ingetrokken.

Klachten ingediend voor 1 juli 2014 worden behandeld op grond van de oude regelingen.

Artikel 15. Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering
van de raad voornoemd, d.d. 30 juni 2014

, de voorzitter

, de griffier

Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders
d.d. 29 april 2014

,de burgemeester

, de griffier

Aldus vastgesteld door burgemeester
d.d. 29 april 2014

,de burgemeester