

## **Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Heumen 2012**

*Geldend van 01-07-2012 t/m heden*

### **Intitulé**

Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Heumen 2012  
GEMEENTE HEUMEN RAADSBESLUIT

Onderwerp: Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Heumen 2012

Datum: 27 juni 2012

Besluitnr.: 04.11 B6

De raad van de gemeente Heumen in openbare vergadering bijeen;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 8 mei 2012;

gelet op artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t:

- de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Heumen 2012 vast te stellen;
- de onderhavige verordening bekend te maken en op 1 juli 2012 in werking te laten treden en de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Heumen 2009, inwerking getreden op 1 januari 2009, tezelfdertijd in te trekken.

## **Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Heumen 2012**

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Heumen,

ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 8 mei 2012;

in acht genomen dat deze verordening tot stand is gekomen na regionaal overleg tussen de klachtcoördinatoren van de gemeente Beuningen, Heumen, Groesbeek, Millingen aan de Rijn, Middelaar, Ubbergen, Wijchen en West Maas en Waal;

Gehoord de ondernemingsraad;

gelet op de bepalingen van Hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voor zover het gaat om de interne regeling en Hoofdstuk IV c van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9, titel 9.2 Awb voor zover het gaat om de externe klachtenregeling;

besluit:

vast te stellen " de verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Heumen 2012 ".

## Afdeling 1: Algemene Bepalingen

### artikel 1 begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **a.**

**klacht:** uiting van onvrede over gedragingen van een ambtenaar, bestuursorganen en hunner leden in de uitoefening van hun functie, met uitzondering van individuele raadsleden;

- **b.**

**klager:** de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient;

- **c.**

**ambtenaar:** ieder die onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan bij de gemeente Heumen werkzaam is of is geweest;

- **d.**

**bestuursorgaan:**

- **1.**

de gemeenteraad;

- **2.**

het college van burgemeester en wethouders;

- **3.**

de burgemeester;

- **4.**

een commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad of van het college van B&W zijn toegekend;

- **e.**

**klachtencoördinator:** medewerker die belast is met de procedurele bewaking en administratieve afwerking;

- **f.**

**gedraging:** het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:

- **1.**

een bestuursorgaan;

- **2.**

de voorzitter of een lid van een bestuursorgaan, met uitzondering van raads- en commissieleden;

- **3.**

een (gewezen) ambtenaar;

Een gedraging van een ambtenaar kan tevens worden toegerekend aan het daarvoor verantwoordelijke bestuursorgaan;

- **g.**

**ombudsman:** man of vrouw die door de raad van de gemeente Heumen is benoemd om klachten te behandelen;

- **h.**

**rechterlijke instantie:** personen of college, bij of krachtens de wet geheel of ten dele met rechtspraak belast en te dien aanzien van het openbaar bestuur onafhankelijk voor zover het deze rechtspraak betreft;

- **i.**

**administratiefrechtelijke voorziening:** een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening als bedoeld in de Wet Nationale Ombudsman, met uitzondering van de klachtenregeling in Hoofdstuk II van deze wet.

## **artikel 2 klachtrecht**

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk bij de klachtencoördinator worden ingediend. Mondelinge klachten kunnen door de klachtencoördinator op schrift worden vastgelegd.

## **Afdeling II Interne behandeling van de klacht**

### **artikel 3 klachtencoördinator**

- **1.**

De klachtencoördinator heeft als taak:

- **a.**

Registratie van de klacht en beoordeling van de ontvankelijkheid.

- **b.**

De ingekomen klacht zo spoedig mogelijk ter afdoening door te zenden naar de klachtbehandelaar en tegelijkertijd een kopie van de klacht ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd te zenden.

- **c.**

Klager binnen een week na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging te versturen. In die ontvangstbevestiging wordt vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling daarvan zal verlopen.

- **d.**

De bewaking van de voortgang van de klachtenbehandeling.

- **e.**

Het opstellen van een jaarverslag, zoals bedoeld in artikel 6.

### **artikel 4 vereenvoudigde afdoening**

Indien klager daarmee instemt, kan de klachtencoördinator de klacht zelf afhandelen. De klacht wordt dan door klachtencoördinator geregistreerd en binnen twee weken afgehandeld. Indien de afhandeling niet naar tevredenheid van de klager heeft plaatsgevonden, wordt alsnog de procedure gevolgd als vermeld in artikel 5.

## artikel 5 klachtbehandeling

- 1.

Het college van burgemeester en wethouders machtigt (hierbij) de klachtbehandelaar om de klacht af te handelen en de klager in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies, die daaraan verbonden worden, zoals bedoeld in de artikelen 9:11 en 9:12 Awb.

- 2.

Als klachtbehandelaar worden aangewezen:

gedraging vanklachtbehandelaar

-ambtenaar, werkzaam bij een afdeling, Afdelingshoofd

niet zijnde afdelingshoofd

- afdelingshoofd Secretaris/Directeur
- secretaris/griffier/directeur Burgemeester
- wethouder Burgemeester en Wethouders
- burgemeester Burgemeester en Wethouders
- burgemeester en wethouders Burgemeester
- gemeenteraad Gemeenteraad

- 3.

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de klachtbehandelaar.

- 4.

De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift (art. 9:11, eerste lid Awb).

- 5.

De klachtbehandelaar kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van die verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (art. 9:11, tweede lid, Awb).

- 6.

De klachtbehandelaar stelt klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden (art. 9:11 en 9:12 Awb). Degene over wiens gedraging is geklaagd en de klachtencoördinator ontvangen een kopie van deze afdoening.

### **artikel 6 jaarverslag**

Het college ontvangt jaarlijks van de klachtcoördinator een overzicht van het aantal klachten in het afgelopen jaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de getroffen maatregelen. Dit verslag is openbaar. Klachten worden in het verslag in niet tot de betrokken personen herleidbare vorm weergegeven. Dit verslag gaat ter kennisgeving naar de gemeenteraad.

### **artikel 7 toegang tot ombudsman**

- **1.**

Indien de klager niet tevreden is met de interne klachtenafhandeling, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de ombudsman.

- **2.**

Van deze mogelijkheid, en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen, wordt mededeling gedaan bij afdoening als bedoeld in artikel 5, zesde lid.

### **Afdeling III Externe behandeling van de klacht / Ombudsvoorziening**

#### **artikel 8 ombudsman.**

- **1.**

Er is een ombudsman voor de gemeente Heumen.

- **2.**

De gemeenteraad besluit ten minste 6 maanden voor afloop van de benoemingsperiode over het al dan niet herbenoemen van de ombudsman en diens plaatsvervanger.

#### **artikel 9 onverenigbare betrekkingen.**

In elk geval vallen onderstaande functies onder artikel 81 r, eerste lid Gemeentewet. Tot ombudsman zijn niet benoembaar:

- **a.**

De burgemeester.

- **b.**

Degenen die lid zijn van een van de in artikel 1, sub d genoemde organen of van overige gemeentelijke commissies.

- **c.**

Ambtenaren als bedoeld in artikel 1, sub c.

- **d.**

Bestuurders en personeelsleden van enig publiekrechtelijk of privaatrechtelijk samenwerkingsverband waarin de gemeente Heumen deelneemt.

- **e.**

Degenen die een functie, beroep of bedrijf uitoefenen waarvan de gemeenteraad oordeelt dat die onverenigbaar zijn met de functie van ombudsman.

- **f.**

Degenen, die het beroep van advocaat, procureur of notaris uitoefenen, behoudens vooraf verkregen toestemming van het college van burgemeester en wethouders, de functionele raadscommissie gehoord.

#### **artikel 10 ontslag.**

De ombudsman is van rechtswege van zijn functie ontheven wanneer de benoemingstermijn is verstreken.

#### **artikel 11 rechtspositie.**

De rechtspositieregelingen, die op ambtenaren in dienst van de gemeente van toepassing zijn, gelden niet ten aanzien van de ombudsman.

#### **artikel 12 financiële middelen.**

- **1.**

De ombudsman ontvangt op declaratiebasis een vergoeding voor zijn werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten welke past binnen het in de begroting vastgestelde bedrag.

- **2.**

Burgemeester en wethouders kunnen nadere regels stellen voor het indienen van de in het vorige lid genoemde declaraties.

- **3.**

De Raad verschaft de ombudsman voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van zijn werkzaamheden.

#### **artikel 13 werkinstructie.**

Voor zover de ombudsman dit nodig acht, maakt hij een werkinstructie voor zijn werkzaamheden.

#### **artikel 14 ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift.**

- **1.**

De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de verzoeker.

- **2.**

Indien hij een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht instelt, zendt hij tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

#### **artikel 15 toelichting standpunt.**

1. Een mondelinge toelichting wordt door de ombudsman in een verslag vastgelegd.

2. Betrokkenen, kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

#### **Artikel 16 bevindingen en oordeel.**

1. De ombudsman streeft er naar om een onderzoek naar een klacht binnen 4 maanden af te sluiten met een rapport zoals wordt bedoeld in artikel 9:36 van de Algemene wet bestuursrecht.

2. Van de voortgang daarvan worden zowel de klager als het bestuursorgaan en/of personen waarover c.q. over wie wordt geklaagd, door de ombudsman op de hoogte gesteld.

#### **Afdeling IV: Slotbepalingen**

##### **Artikel 17 onvoorziene gevallen**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders. Dit geldt niet voor de afdeling III.

##### **Artikel 18 titel en inwerkingtreding**

- **1.**

Deze verordening kan worden aangehaald als "Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Heumen 2012".

- **2.**

Deze verordening wordt bekendgemaakt op 3 juli 2012 en treedt in werking op 1 juli 2012. Terzelfder tijd wordt de "Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Heumen 2009" bekendgemaakt op 30 december 2008 en in werking getreden 1 januari 2009, ingetrokken.



## **Ondertekening**

*Vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Heumen op 28 juni 2012,  
MvdH*

*Malden, 27 juni 2012*

*DE RAAD VOORNOEMD;*

*De raadsgriffier,*

*L.Bosland.*

*De burgemeester,*

*P.Mengde.*