

Gemeente Scherpenzeel



Verordening

Klachtenafhandeling 2017

citeertitel: 'Verordening Klachtenafhandeling Gemeente Scherpenzeel 2017'
vastgesteld bij besluit van: 28 september 2017

Verordening

Klachtenafhandeling 2017

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
afdeling Bedrijfsvoering

Auteur: Sascha Beekman

Datum: 26 juni 2017

Inhoud

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN	3
Artikel 1. Begripsbepalingen	3
Artikel 2. Doel klachtbehandeling	3
Artikel 3. Duur en kwaliteit afhandeling klachten.....	3
Artikel 4. Mondeling ingediende klachten	4
Artikel 5. Indiening klaagschrift	4
Artikel 6. De klachtencoördinator	4
Artikel 7. Behandelaar klacht.....	5
Hoofdstuk 2. De klachtbehandeling	5
Artikel 8. De klachtbehandeling door het bestuursorgaan.....	5
Artikel 9. De klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman	6
Hoofdstuk 3. Slotbepalingen	6
Artikel 10. Onvoorziene situaties.....	6
Artikel 11. Inwerkingtreding en citeertitel	6
Toelichting.....	7
Algemene toelichting.....	7
Artikelsgewijze toelichting.....	8

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Bestuursorgaan: de raad van de gemeente Scherpenzeel, het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Scherpenzeel en de burgemeester van de gemeente Scherpenzeel;
- b. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of het nalaten daarvan door een bestuursorgaan;
- c. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, in de uitoefening van zijn functie in een bepaalde aangelegenheid zich, jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- d. Klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 7 belast is met de behandeling en afhandeling van de ingediende klacht;
- e. Klachtbehandeling: het onderzoek van een klacht met inachtneming van Titel 9.1 van de wet, inclusief de afhandeling van een klacht;
- f. Klachtencoördinator: de persoon, als bedoeld in artikel 6 van deze verordening;
- g. Klager: degene die zich beklagt over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem/haar of een ander heeft gedragen;
- h. Medewerker: de persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam is bij de gemeente, met inbegrip van uitzendkrachten, arbeidscontractanten, stagiaires en gedetacheerden;
- i. Nationale Ombudsman: het onafhankelijke (externe) orgaan waarbij een klacht kan worden ingediend, indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente;
- j. Wet: de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 2. Doel klachtbehandeling

De behandeling van klachten heeft als doel:

- a. het streven naar het herstel van een goede relatie tussen de klager en de gemeente;
- b. het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente en het verbeteren van die dienstverlening door de gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.

Artikel 3. Duur en kwaliteit afhandeling klachten

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling 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 schriftelijk instemt.

4. Het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht bewaakt de procedurele voortgang met betrekking tot de afdoening van klachten en ziet toe op de kwaliteit van de klachtbehandeling.
5. Het bestuursorgaan dat belast is met de behandeling van een klacht, doet dit met inachtneming van de bepalingen, genoemd in hoofdstuk 9, Titel 9.1 van de wet.

Artikel 4. Mondeling ingediende klachten

Een mondeling ingediende klacht wordt in principe op informele wijze en mondeling afgedaan. Wordt de mondelinge klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen tot het indienen van een klaagschrift als bedoeld in artikel 5.

Artikel 5. Indiening klaagschrift

1. Een klaagschrift kan worden ingediend:
 - a. via het contactformulier op de website van de gemeente of;
 - b. per brief.
2. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de wettelijke vereisten van artikel 9:4 van de wet, wordt de klager een redelijke termijn geboden om de gegevens te verstrekken die nodig zijn voor een juiste behandeling van de klacht.
3. Een herhaalde melding wordt als "klacht" aangemerkt indien deze met een uiting van ongenoegen gepaard gaat.

Artikel 6. De klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator en kan voorts één of meer plaatsvervangers benoemen.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
 - a. toetsen van de ontvankelijkheid van de ingediende klacht, alsmede het onderwerpen van de klacht aan een eerste beoordeling;
 - b. doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar, met het verzoek deze te behandelen;
 - c. registreren van binnengekomen klachten;
 - d. toezien op een tijdige en correcte behandeling en adequate afdoening van klachten;
 - e. opstellen van een jaarverslag met betrekking tot de afhandeling van geregistreerde klachten over het voorafgaande kalenderjaar, waarbij het jaarverslag jaarlijks voor 1 april wordt vastgesteld door het college;
 - f. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen maatregelen;
 - g. steekproefsgewijs benaderen van personen van wie eerder een klacht is afgehandeld en hierbij informeren naar de mate van tevredenheid over de afdoening van de klacht;
 - h. desgewenst bieden van ondersteuning aan de klachtbehandelaar bij de behandeling van klachten;
 - i. namens de gemeente optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman;

- j. adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
- k. geven van voorlichting aan de organisatie over de klachtenprocedure.

Artikel 7. Behandelaar klacht

1. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. het afdelingshoofd, als het een als licht aan te duiden klacht betreft over de ambtelijke organisatie, het afdelingshoofd uitgezonderd;
 - b. de gemeentesecretaris, als het een als zwaar aan te duiden klacht betreft over de ambtelijke organisatie, de gemeentesecretaris uitgezonderd;
 - c. de burgemeester als het een gedraging van de gemeentesecretaris, een lid van de gemeenteraad, de griffier, een medewerker van de griffie, dan wel een lid van het college betreft;
 - d. de burgemeester als het een gedraging van een onafhankelijke commissie, die het bestuursorgaan adviseert, betreft;
 - e. de gemeentesecretaris en een ander lid van het college als het een gedraging van de burgemeester betreft.
2. De gemeentesecretaris kan eenvoudige klachten overdragen aan een afdelingshoofd en de klachten coördinator mits deze persoon niet betrokken is bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
3. Het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de behandeling van een klacht, kan in voorkomende situaties en met instemming van de klager, besluiten om een mediator in te schakelen.
4. De klachtbehandelaar handelt klachten af volgens het bepaalde in artikel 8.

HOOFDSTUK 2. DE KLACHTBEHANDELING

Artikel 8. De klachtbehandeling door het bestuursorgaan

1. Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor een tijdige en zorgvuldige afhandeling van de klacht.
2. Binnen een week na ontvangst van de klacht neemt de klachtcoördinator telefonisch contact op met klager om hem/haar in de gelegenheid te stellen de klacht nader toe te lichten, legt de klachtcoördinator de klachtenprocedure uit en stelt de klachtcoördinator klager in de gelegenheid om gehoord te worden tijdens een hoorzitting.
3. Indien klager van mening is dat de klacht voldoende is toegelicht in zijn klaagschrift en tijdens het telefonisch contact als bedoeld in het tweede lid van dit artikel en geen hoorzitting nodig is, probeert de klachtbehandelaar de klacht langs minnelijke weg op te lossen. Hiertoe neemt hij contact op met de klager.
4. In de situatie dat de klacht langs minnelijke weg kan worden opgelost en klager heeft aangegeven tevreden te zijn over de behandeling van de klacht, doet de klachtbehandelaar de klacht schriftelijk af. In de afdoeningsbrief bevestigt hij de met klager gemaakte afspraken.
5. Indien klager de klacht nader wenst toe te lichten, neemt de klachtcoördinator contact op om een hoorzitting in te plannen, waarbij zowel klager als degene

waarover geklaagd wordt in de gelegenheid gesteld wordt gehoord te worden. Dit kan in gezamenlijkheid of afzonderlijk van elkaar. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

6. Na de hoorzitting doet de klachtbehandelaar de klacht schriftelijk af. In de afdoeningsbrief bevestigt hij de met klager gemaakte afspraken.

Artikel 9. De klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman

Aan klager wordt meegedeeld dat hij zijn klacht binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

HOOFDSTUK 3. SLOTBEPALINGEN

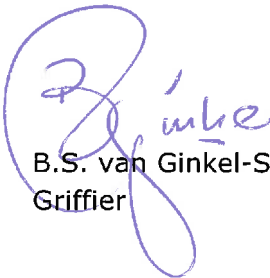
Artikel 10. Onvoorziene situaties

In situaties waarin deze verordening niet voorziet, beslist het bestuursorgaan dat met de behandeling van de klacht belast is.

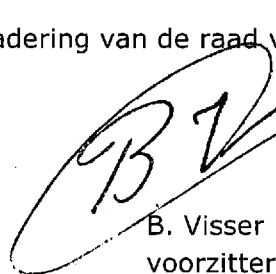
Artikel 11. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking met ingang van de dag van bekendmaking.
2. De "Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2015", zoals vastgesteld door de raad op 5 maart 2015, wordt ingetrokken.
3. Deze verordening wordt aangehaald als: "Verordening Klachtenafhandeling Gemeente Scherpenzeel 2017".

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van 28 september 2017.



B.S. van Ginkel-Schuur
Griffier



B. Visser
voorzitter

TOELICHTING

Algemene toelichting

In de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) is in hoofdstuk 9 de Klachtbehandeling opgenomen. De artikelen van hoofdstuk 9 Awb houden de wettelijke basis voor de behandeling van klachten in.

In Titel 9.1. van de Awb staan de bepalingen over de Klachtbehandeling door een bestuursorgaan en in Titel 9.2. van de Awb staan de bepalingen over de Klachtbehandeling door een ombudsman.

Deze "Verordening Klachtenafhandeling Gemeente Scherpenzeel 2017" bevat een nadere uitwerking van de wettelijke bepalingen. In de verordening is bepaald wie klachtcoördinator is, wie klachtbehandelaar is, wat de taken en verantwoordelijkheden van deze functionarissen zijn en welke procedure gevolgd moet worden bij de behandeling en afhandeling van een klacht.

Artikelsgewijze toelichting

HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

In dit eerste hoofdstuk zijn de belangrijkste begrippen opgenomen en is bepaald wie klachtcoördinator is, wie klachtbehandelaar is en wat de taken en verantwoordelijkheden van deze functionarissen zijn.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit artikel worden de belangrijkste begrippen omschreven. Daarbij is het van belang om te weten dat de klacht moet gaan om een gedraging, zijnde een handelen of nalaten daarvan van het bestuursorgaan waar de klacht over gaat.

Er zijn ook een aantal situaties te noemen, waarin het bestuursorgaan niet verplicht is om de klacht te behandelen. Hiervoor wordt verwezen naar artikel 9:8 Awb.

“Artikel 9:8 Awb:

1. *Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:*
 - a. *waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;*
 - b. *die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;*
 - c. *waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;*
 - d. *waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;*
 - e. *die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,*
 - f. *zolang terzake daarvan 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.*
2. *Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.*
3. *Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.”*

Artikel 2. Doel klachtbehandeling

In dit artikel is het doel van de klachtbehandeling uitgelegd. Behalve het behouden van of herstellen van de relatie tussen het bestuursorgaan en de klager is het doel ook om signalen op te vangen die de dienstverlening en communicatie van het bestuursorgaan betreffen en deze waar nodig aan te passen en te verbeteren.

Artikel 3. Duur en kwaliteit afhandeling klachten

In dit artikel is aangegeven hoe lang de procedure mag duren. Dit is de wettelijke termijn uit de Awb. Ook wordt aangegeven dat toegezien wordt op de kwaliteit van de afhandeling van de klacht. Hierbij is een duidelijke verwijzing naar de Awb opgenomen.

Artikel 4. Mondeling ingediende klachten

In dit artikel is opgenomen hoe omgegaan wordt met mondeling ingediende klachten en de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen als de mondelinge klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld. Voor de mogelijkheid om een klacht schriftelijk in te dienen wordt verwezen naar artikel 5.

Artikel 5. Indiening klaagschrift

In dit artikel is aangegeven op welke wijze een klacht schriftelijk ingediend kan worden. Daarbij wordt verwezen naar de Awb, waarin staat waar een schriftelijke klacht aan moet voldoen.

Een klaagschrift moet voldoen aan de vereisten van artikel 9:4 van de Awb.

"Artikel 9:4 Awb:

1. *Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.*
2. *Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:*
 - a. *de naam en het adres van de indiener;*
 - b. *de dagtekening;*
 - c. *een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.*
3. *Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing."*

Artikel 6. De klachtencoördinator

In dit artikel worden de taken en verantwoordelijkheden van de klachtcoördinator genoemd.

Artikel 7. Behandelaar klacht

In dit artikel wordt aangegeven wie de klachtbehandelaar is.

Hierbij wordt onder a. een nuancering aan gebracht in klachten die als licht of als zwaar zijn aan te duiden. Per geval zal de klachtcoördinator hiervan een eerste beoordeling maken en dit met de betreffende klachtbehandelaar afstemmen. Indien een klacht als licht is aangeduid en deze alsnog als zwaar aangeduid dient te worden, zal opgeschaald worden voordat tot behandeling en afhandeling van de klacht overgegaan wordt.

Verder worden in dit artikel de taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaar genoemd.

HOOFDSTUK 2. DE KLACHTBEHANDELING

In dit tweede hoofdstuk zijn de verschillende klachtprocedures opgenomen, waarbij een onderscheid is gemaakt naar klachtbehandeling door het bestuursorgaan en klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman.

Artikel 8. De klachtbehandeling door het bestuursorgaan

In dit artikel wordt de procedure beschreven die gevolgd moet worden als de klacht door het bestuursorgaan behandeld wordt.

Artikel 9. De klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman

In dit artikel is opgenomen dat klager in de afdoeningsbrief gewezen moet worden op de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman, indien klager van mening is dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door het bestuursorgaan.

Dat de klachtcoördinator contactpersoon is voor de Nationale Ombudsman en het bestuursorgaan van de bevindingen van de Nationale Ombudsman op de hoogte stelt en waar nodig aanbevelingen doet, is in artikel 6 opgenomen.

HOOFDSTUK 3. SLOTBEPALINGEN

In dit derde en laatste hoofdstuk is opgenomen hoe omgegaan moet worden met onvoorziene omstandigheden en wat de datum van inwerkingtreding en de citeertitel van deze verordening is.

Artikel 10. Onvoorziene situaties

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

Artikel 11. Inwerkingtreding en citeertitel

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.