

Klachtenregeling gemeente Almelo 2013

De raad van de gemeente Almelo;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

besluit:

vast te stellen de Klachtenregeling gemeente Almelo 2013

Hoofdstuk 1.

Begripsbepalingen en algemene bepalingen

Artikel 1.1

Begripsbepalingen

- a. *klacht*: een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen.
- b. *bestuursorgaan*: de Gemeenteraad, het College van Burgemeester en Wethouders en de Burgemeester.
- c. *ambtenaar*: degene die door of vanwege de gemeente is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn, of met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is gesloten.
- d. *gedraging*: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen.
- e. *klager*: degene die de uiting van ontevredenheid doet.
- f. *klachtenbehandelaar*: degene die feitelijk de klacht in behandeling neemt en een advies uitbrengt aan het bestuursorgaan over de afhandeling van de klacht. De klachten-behandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
- g. *klachtencoördinator*: de door het College van Burgemeester en Wethouders als zodanig aangewezen ambtenaar die belast is met het coördineren van de behandeling van de klacht.
- h. *Ombudsinstantie*: de door de gemeenteraad aangewezen onafhankelijke en externe ombudsvoorziening.

Artikel 1.2

Het recht tot het indienen van een klacht

1. Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten die onder een bijzondere regeling vallen.
3. Van klachten worden meldingen onderscheiden. Een melding heeft betrekking op de fysieke infrastructuur.
4. Een herhaalde melding moet als klacht worden gekwalificeerd indien deze met een uiting van ongenoegen gepaard gaat.
5. Het bestuursorgaan draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokkenen gewaarborgd is.

Artikel 1.3

Mondelinge en schriftelijke klachten

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Zodra naar tevredenheid van klager aan zijn mondelinge klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
3. Het afzien van een verdere klachtenprocedure wordt schriftelijk vastgelegd.

Een klaagschrift bevat ten minste:

- a. de naam en adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de vermelding van degene of het bestuursorgaan tegen wie de klacht zich richt.

4. De schriftelijk ingediende klacht dient in het Nederlands te zijn opgesteld. In het geval dat het klaagschrift niet in het Nederlands is opgesteld, dient de klager zelf te zorgen voor een vertaling van het klaagschrift in het Nederlands.

Hoofdstuk 2.

Behandeling van klachten

Artikel 2.1

Klachten over de Gemeenteraad, de voorzitter en individuele raadsleden.

1. Een klacht over de Gemeenteraad, de voorzitter of individuele leden daarvan wordt onderzocht door een door het raadspresidium aan te wijzen dan wel in te stellen commissie uit de Gemeenteraad.
2. Elk lid van de commissie en voorts ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tegenover alle partijen tot geheimhouding verplicht over gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

Artikel 2.2

Klachten over leden van het College van Burgemeester en Wethouders, (individuele collegeleden) en de gemeentesecretaris.

Het onderzoek, de behandeling en afdoening van een klacht geschiedt:

- inzake het handelen van een lid of leden van het college of de gemeentesecretaris door de voorzitter van het college en een ander collegelid, door het college aan te wijzen, niet zijnde het lid of de leden, over wie de klacht gaat;
- inzake het handelen van de voorzitter van het college door de waarnemend voorzitter en een ander lid van het college, door het college aan te wijzen.

Artikel 2.3

Klachten over de raadsgriffier

De behandeling naar een klacht over de raadsgriffier wordt behandeld door de werkgeversvertegenwoordiging van de gemeenteraad.

Artikel 2.4

Klachten over gemeentelijke medewerkers

1. De behandeling, het onderzoek en afdoening van een klacht geschiedt:
Inzake het handelen van een ambtenaar of een daarmee gelijk te stellen functionaris: door diens leidinggevende;
Inzake het handelen van een sectordirecteur: door de gemeentesecretaris;
Inzake het handelen van een ambtenaar van de griffie door de griffier.
2. Klachten die betrekking hebben op het gebied van de sociale wetgeving worden behandeld door de daarvoor aangestelde klachtbehandelaar tenzij de klachtbehandelaar betrokken is geweest bij een gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 2.5

Klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouder benoemt een klachtencoördinator.
2. Het college kan voorts één of meer plaatsvervangers benoemen.
3. De klachtencoördinator toetst de klacht op ontvankelijkheid, de klacht wordt zo spoedig mogelijk voorgelegd aan de degene die de klacht zal gaan behandelen.
4. De klachtencoördinator bewaakt de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten.
5. De klachtencoördinator treedt op als aanspreekpunt voor de Ombudsinstantie namens de gemeente en draagt zorg voor het tijdig aanleveren van de door de Ombudsinstantie gevraagde informatie.

Hoofdstuk 3.

Termijnen

Artikel 3.1

Termijn

1. De klacht dient binnen een termijn van zes weken na ontvangst te worden afgedaan.
2. De afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste met vier weken worden verdaagd. Van de verdaaging wordt de klager schriftelijk door de klachtencoördinator op de hoogte gebracht.

Hoofdstuk 4.

Registratie van klachten en het jaarverslag

Artikel 4.1

Registratie van klachten

1. De klachtencoördinator registreert de klacht in een centraal klachtenafhandelingsstelsel. Registratie vindt plaats van:

- Naam van de klager;
- Datum van indiening;
- Aard en oorzaak van de klacht;
- Wijze en datum van afhandeling.

Artikel 4.2

Jaarverslag

1. De klachtencoördinator is belast met het opstellen van het jaarverslag.
2. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de burgemeester.
3. Het jaarverslag vermeldt het aantal klachten, de aard daarvan, de wijze van afdoening en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Hoofdstuk 5.

Extern klachtrecht

Artikel 5.1

Extern klachtrecht

1. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep ingevolge de Algemene wet bestuursrecht worden ingesteld.
2. Indien klager niet tevreden is met de bevindingen van het onderzoek en de eventueel daaraan verbonden conclusies, dan kan hij zich wenden tot de ombudsinstantie waarbij de gemeente is aangesloten, binnen een jaar na de afdoening van de klacht.
3. Van deze mogelijkheid wordt bij de kennisgeving aan klager van de bevindingen en conclusies melding gemaakt.

Hoofdstuk 6.

Slotbepalingen

Artikel 6.1

Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op de eerste dag na die van haar bekendmaking.

Artikel 6.2

Citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Almelo 2013".
2. De Klachtenregeling gemeente Almelo 2006 vervalt bij inwerkingtreding van de Klachtenregeling gemeente Almelo 2013.

Gedaan ter openbare vergadering van 3 december 2013.

de griffier, de vicevoorzitter,

drs. C.M. Steenbergen, ir. J.J. Stapel

Toelichting op de Klachtenregeling gemeente Almelo 2013

Algemeen

De klachtenregeling is een uitwerking van het in hoofdstuk negen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geregelde interne klachtrecht. De werkwijze en procedure is vastgelegd in de klachtenprocedure welke is opgenomen in het handboek juridische kwaliteitszorg.

In artikel 9:8 Awb zijn een aantal weigeringsgronden opgenomen. Zo kan er bijvoorbeeld geen klacht worden ingediend over zaken waarin voor de burger bezwaar bij de commissie bezwaarschriften dan wel beroep bij de bestuursrechter openstaat.

Een klacht wordt behandeld door een persoon of een aantal personen die niet bij de gedraging betrokken zijn geweest. Er zijn situaties denkbaar waarbij de afstand tussen beklagde en klachtbehandelaar zeer klein is. Artikel 9:7 lid 2 Awb geeft aan dat het bestuursorgaan zelf beslist over een gedraging van het orgaan zelf of een van haar leden. De gemeente hecht echter aan een onpartijdige behandeling van de

klacht. In sommige gevallen kan derhalve gebruik worden gemaakt van een door het raadspresidium aan te wijzen (ad-hoc) adviescommissie uit de gemeenteraad (zie artikel 2.1). Tegen het oordeel van het bestuursorgaan over een klacht op grond van deze regeling kan een klacht worden ingediend bij de externe ombudsinstantie (zie hoofdstuk 5, extern klachtrecht).

Hoofdstuk 1. Begripsbepalingen en algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

Een klacht is een uiting van ongenoegen over een gedraging van een bestuursorgaan (Gemeenteraad, Burgemeester, Burgemeester en Wethouders) of een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, bijvoorbeeld de medewerkers van de gemeente Almelo.

Artikel 1.2 Het recht tot het indienen van een klacht

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen. De wettekst stelt dit met zoveel woorden in artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op grond van artikel 9:8 lid 2 Awb wordt gekeken naar het belang van de klager. Het bestuursorgaan is immers niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Handhaving van de handelingsplicht van dergelijke 'bagatelklachten' zou in dit geval in geen verhouding staan tot het met een zorgvuldige klachtbehandeling te dienen doel. Het bestuursorgaan heeft hier een zekere beoordelingsruimte, maar mag niet lichtvaardig aannemen dat sprake is van een klacht over 'klein leed' oftewel een bagatel als bedoeld in artikel 9:8 lid 2 Awb. Of het bestuursorgaan zich daaraan heeft gehouden ligt bij de externe klachtvoorziening (zie artikel 5.1) die bevoegd is om klachten over de behandeling door het desbetreffende bestuursorgaan te onderzoeken.

De zinsnede dat de klacht "een bepaalde aangelegenheid" moet betreffen beoogt uit te sluiten dat klachten over beleid of regelgeving van het bestuursorgaan klachten zijn als bedoeld in de Awb en deze richtlijn.

Klachten die betrekking hebben op de technische uitvoering van werkzaamheden en de infrastructuur, zoals een losliggende trottoirtegel, zijn meldingen en vallen niet onder het begrip klacht. Pas wanneer op de melding niet adequaat wordt gereageerd wordt het een klacht.

Uitgezonderd van de richtlijn zijn klachten die onder een bijzondere regeling vallen. Momenteel zijn dat uitsluitend de klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld. Voor deze klachten is voorzien in een externe klachtencommissie, die vervolgens advies uitbrengt aan het bevoegd bestuursorgaan.

Artikel 1.3 Mondelinge en schriftelijke klachten

Klachten kunnen op verschillende manieren binnenkomen: via telefoon, in een brief, per email, via het digitaal loket en fysiek bij de balie of bij een specifieke medewerker persoonlijk. De Algemene wet bestuursrecht bepaalt in artikel 2:6 dat bestuursorganen de Nederlandse taal gebruiken. Dit betekent dat het op schrift stellen van een mondelinge klacht in een vreemde taal doorgaans niet mogelijk zal zijn. Klachten worden in de Nederlandse taal vastgelegd. Bij het op schrift stellen van een mondelinge klacht kan de klachtencoördinator zich laten ondersteunen door een tolk. Bij een schriftelijke klacht in een vreemde taal wordt de klager bericht dat de klacht na het verstrijken van een hersteltermijn niet in behandeling wordt genomen.

Hoofdstuk 2. Behandeling van klachten

Artikel 2.1 Klachten over de Gemeenteraad, de voorzitter en individuele raadsleden

In dit artikel wordt uitdrukkelijk ook de mogelijkheid geboden om een klacht in te dienen tegen een individueel raadslid. De werkwijze rondom het behandelen van deze klachten is vastgelegd in een nadere uitwerking welke bij raadsbesluit d.d. 14 juli 2005 (2005/19750) is vastgesteld.

Artikel 2.2 Klachten over het College van Burgemeester en Wethouders, individuele collegeleden en de gemeentesecretaris

Voor de burgemeester bestaan twee verschillende procedures voor de afhandeling van een klacht. De te kiezen procedure, of de onderhavige of die van het vorige lid, heeft een directe relatie met het deel van de functie van de burgemeester waarop de klacht gericht is.

Artikel 2.3 Klachten over de raadsgriffier

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 2.4 Klachten over gemeentelijke medewerkers

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 2.5 Klachtencoördinator

Dit artikel spreekt voor zich.

Hoofdstuk 3. Termijnen

Artikel 3.1 Termijn

De klachtbehandelaar handelt de klacht zo snel mogelijk af. De wettelijke termijn is maximaal zes weken vanaf de datum dat de klacht binnenkomt bij de gemeente. Eventueel kan in bijzondere gevallen de afhandeling met een termijn van vier weken worden verlengd (verdaging). Hierbij valt te denken aan bijzondere complexe klachten waarbij bijvoorbeeld een hoorzitting en nader onderzoek nodig zijn.

Hoofdstuk 4. Registratie van klachten en het jaarverslag

Artikel 4.1 Registratie van klachten

Dit artikel spreekt voor zich.

Artikel 4.2 Jaarverslag

Over de klachtbehandeling wordt gerapporteerd in het jaarverslag klachten (door de klachtencoördinator) en in het burgerjaarverslag. Het gaat dan om vastlegging van:

- het aantal klachten (per afdeling);
- de aard van de klachten;
- de wijze van afdoening;
- behandelingstermijnen;
- hoeveel klachten zijn voorgelegd aan de Ombudsinstantie en
- eventueel naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen.

Hoofdstuk 5. Extern klachtrecht

Artikel 5.1 Extern klachtrecht

De klager kan zich na het afhandelen van de klacht door de gemeente wenden tot de externe Ombudsinstantie waarbij de gemeente zich op dat moment bij heeft aangesloten, met het verzoek het optreden van de gemeente (opnieuw) te onderzoeken. Bij de afhandeling van de klacht wordt altijd aan klager aangegeven tot welke externe Ombudsinstantie men zich kan wenden.

Hoofdstuk 6. Slotbepalingen

De bepalingen over de inwerkingtreding en de citeertitel behoeven geen toelichting.