

Raadsvergadering d.d.: 19 januari 2009

Besluit nummer: RB08.0196

Onderwerp: Verordening op de behandeling van klachten 2009

De raad van de gemeente Den Helder;

gelezen het voorstel nummer bl08.027857 van het college van burgemeester en wethouders van Den Helder van 23 december 2008;

kennis genomen hebbende van de voorbereidende commissievergadering van 12 januari 2009;

besluit:

vast te stellen de volgende Verordening op de behandeling van klachten 2009

HOOFDSTUK I: Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een ambtenaar van de gemeente zich in de uitoefening van zijn functie in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen; een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als gedraging van dat bestuursorgaan.
- b. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten en omstandigheden die aanleiding hebben gegeven tot de klacht, dat aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.
- c. Bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad.
- d. Afdelingsmanager: de integraal manager van een organisatieonderdeel (afdeling), onder wiens verantwoordelijkheid de betrokken ambtenaar werkzaam is dan wel de betreffende handeling heeft plaatsgevonden.
- e. Afdeling: organisatieonderdeel van de gemeente.
- f. Team: organisatieonderdeel van de gemeente.
- g. Sectie: organisatieonderdeel van de gemeente.

Artikel 2 Fasering

1. De klachtenbehandeling kent drie fasen:

a. *informele behandeling:*

Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot de gemeente wendt, wordt getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Bij ontevredenheid over de wijze waarop de klacht in dit stadium is afgehandeld, wordt de klager altijd gewezen op de mogelijkheid om alsnog schriftelijk een klacht in te dienen.

b. *formele (interne) behandeling in eerste instantie:*

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen in deze verordening.

c. *formele (externe) behandeling in tweede instantie:*

Het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht, uitgevoerd door de Nationale Ombudsman, na afronding van de formele interne behandeling in eerste instantie.

2. Deze verordening heeft enkel betrekking op de fasen a. en b.

HOOFDSTUK II: Indienen van een klacht

Artikel 3 De wijze waarop een klacht wordt ingediend

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of langs elektronische weg worden ingediend. Een elektronisch ingediende klacht wordt geacht schriftelijk te zijn ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend. Van het gesprek wordt schriftelijk verslag opgemaakt. **De klager ontvangt binnen 2 weken een afschrift van de gespreksnotitie. *)**
3. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. De naam en adres van de klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is ingediend;Een schriftelijk ingediende klacht wordt gericht aan het college van burgemeester en wethouders van Den Helder, t.a.v. de klachtenadviseur, postbus 36, 1780 AA Den Helder. Een klacht die betrekking heeft op de raad, de griffier of een van de medewerkers van de griffie wordt doorgezonden aan de gemeenteraad.
4. Een klacht wordt langs elektronische weg ingediend via info@denhelder.nl of via [www.denhelder.nl/digitaal loket](http://www.denhelder.nl/digitaal_loket).
5. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 4 Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt binnen twee weken door of namens het college van burgemeester en wethouders c.q. de gemeenteraad bevestigd. Hierbij wordt tevens meegedeeld welk organisatieonderdeel de klacht in behandeling heeft genomen. De klachtenadviseur draagt zorg voor de ontvangstbevestiging.
2. Nadat de ontvangst van de schriftelijke klacht is bevestigd, stuurt de klachtenadviseur de klacht door naar het betreffende organisatieonderdeel.

HOOFDSTUK III: De klachtenadviseur

Artikel 5 Centrale klachtenadviseur

1. Er is een centrale klachtenadviseur, die belast is met de volgende taken:
 - a. Het doorgeleiden van schriftelijke klachten naar de in artikel 6 bedoelde personen;
 - b. Bemiddeling in en coördinatie van het tijdig afdoen van klachten, zowel mondeling als schriftelijk, door het betreffende organisatieonderdeel;
 - c. Het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens de gemeente;
 - d. Het signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van de directie over in verband daarmee te treffen maatregelen.
 - e. Het coördineren van schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover;
 - f. Het inrichten en bijhouden van een volledig dossier van elke in behandeling genomen klacht;
 - g. Het adviseren van bestuursorganen en organisatieonderdelen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
 - h. Het geven van voorlichting aan burgers.
2. Een mondelinge klacht in het kader van de informele klachtbehandeling wordt bij de klachtenadviseur ingediend. Hij draagt zorg voor een korte schriftelijke gespreksnotitie c.q. klachtmelding en stuurt deze naar het betreffende organisatieonderdeel. **De klager ontvangt binnen 2 weken een afschrift van de gespreksnotitie. *)**
3. Alle functionarissen verlenen aan de klachtenadviseur alle door hem gevraagde medewerking.
4. De klachtenadviseur ontvangt een afschrift van alle afdoeningsbrieven.

HOOFDSTUK IV: Onderzoek

Artikel 6 De voor het onderzoek verantwoordelijke overige personen

1. De informele behandeling van een mondeling ingediende klacht gebeurt door de direct leidinggevende van de betrokken ambtenaar.

2. De formele behandeling in eerste instantie gebeurt als volgt:
 - a. Een klacht naar aanleiding van het handelen van een ambtenaar dan wel een daarmee in het kader van deze verordening gelijk te stellen functionaris of naar aanleiding van het handelen van een sector of team: door de manager van de betreffende afdeling;
 - b. Een klacht naar aanleiding van het handelen van een afdelingsmanager: door de gemeentesecretaris;
 - c. Een klacht naar aanleiding van het handelen van de gemeentesecretaris of de directeur: door de burgemeester;
 - d. Een klacht naar aanleiding van het handelen van de burgemeester: door de loco-burgemeester;
 - e. Een klacht naar aanleiding van het handelen van een wethouder of het college: door de burgemeester;
 - f. Een klacht naar aanleiding van het handelen van de gemeenteraad: door de voorzitter van de raad;
 - g. Een klacht naar aanleiding van het handelen van de griffier: door de voorzitter van de raad;
 - h. Een klacht naar aanleiding van het handelen van een medewerker van de griffie: door de griffier.
3. De in het tweede lid genoemde personen zijn bevoegd om de inhoudelijke behandeling van de klacht op te dragen aan de leidinggevende van de medewerker over wiens handelen wordt geklaagd met dien verstande dat de brief waarin het oordeel over de klacht wordt weergegeven wordt ondertekend door de in het tweede lid genoemde personen.
4. Bij een langere periode van afwezigheid van de op grond van het tweede lid aangewezen persoon, wordt deze voor de behandeling van een klacht vervangen door de persoon die daarvoor op dat moment het meest in aanmerking komt.

Artikel 7 Hoor en wederhoor

1. Aan de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, wordt een afschrift van de schriftelijke klacht en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene over wiens handelen wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Als de klager hierom verzoekt, kan het horen apart plaatsvinden.
3. Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente Den Helder die als getuigen worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. De klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.

HOOFDSTUK V: Afdoening

Artikel 8 Bevindingen van het onderzoek

1. De met de inhoudelijke behandeling van de klacht belaste persoon stelt een advies op voor de op grond van artikel 6, tweede lid, voor de afhandeling van de klacht verantwoordelijke functionaris in de vorm van een door hem te ondertekenen afdoeningsbrief, aangevuld met alle relevante informatie die voor het beoordelen van de klacht en de afdoeningsbrief nodig is.
2. De in artikel 6, tweede lid, genoemde functionaris informeert de klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd over zijn bevindingen van het onderzoek en over de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
3. In de afdoeningsbrief als bedoeld in het tweede lid wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman te Den Haag, een en ander binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief.

Artikel 9 Tussentijdse beëindiging van het onderzoek

De behandeling van een klacht kan tussentijds worden beëindigd wanneer de klager daarmee instemt. De tussentijdse beëindiging wordt met redenen omkleed schriftelijk bevestigd. De brief wordt ondertekend door de op grond van artikel 6, tweede lid, voor de afdoening van de klacht verantwoordelijke personen.

HOOFDSTUK VI: Verslag

Artikel 10 Verslag

De centrale klachtenadviseur is ervoor verantwoordelijk dat verslag wordt gedaan aan de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders van alle schriftelijke klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld. Dit wordt aangevuld met een verslag van alle klachten en de afdoening daarvan die in het voorafgaande kalenderjaar over het handelen van de gemeente of haar functionarissen bij de Nationale Ombudsman zijn ingediend. Het verslag aan de burgemeester is onderdeel van zijn jaarlijkse burgerjaarverslag.

HOOFDSTUK VII: Nadere regels

Artikel 11 Nadere regels

Het college van burgemeester en wethouders kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze verordening.


HOOFDSTUK VIII: Inwerkingtreding

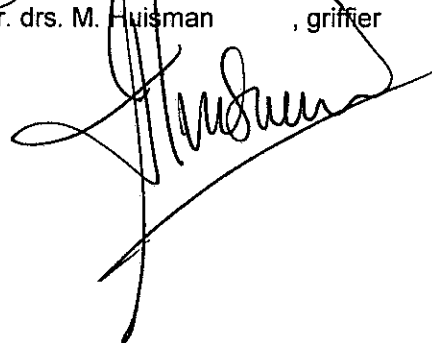
Artikel 12: Inwerkingtreding

1. De klachtenverordening van 8 september 1999 en laatstelijk gewijzigd bij wijzigingsverordening van 8 september 2004 is bij raadsbesluit van 6 oktober 2008 ingetrokken.
2. Deze verordening treedt in werking op de dag van haar bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2009.

Aldus besloten in de raadsvergadering
van 2 februari 2009

W.F. Bellinga , voorzitter


mr. drs. M. Huisman , griffier



*) zie amendement A 6.2 van de fractie van de SP