

# Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012

## Wetstechnische informatie

### Gegevens van de regeling

<b>Organisatie</b>	Stichtse Vecht
<b>Organisatietype</b>	Gemeente
<b>Officiële naam regeling</b>	Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012
<b>Citeertitel</b>	Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012
<b>Vastgesteld door</b>	gemeenteraad
<b>Onderwerp</b>	bestuur en recht
<b>Eigen onderwerp</b>	

### Opmerkingen met betrekking tot de regeling

Deze regeling vervangt de Klachtenverordening Maarssen 2010, vastgesteld door de raad van Maarssen op februari 2010.

### Wettelijke grondslag(en) of bevoegdheid waarop de regeling is gebaseerd

1. Gemeentewet, artikel 149
2. Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9

### Overzicht van in de tekst verwerkte wijzigingen

Datum inwerkingtreding	Terugwerkende kracht tot en met	Datum uitwerkingtreding	Betreft	Datum ondertekening Bron bekendmaking	Kenmerk voorstel
13-07-2012			Nieuwe regeling	03-07-2012 Nieuwsblad voor Vecht-, Amstel- en Rijnstreek, 12-07-2012	SV66

## Tekst van de regeling

### Intitulé

Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Stichtse Vecht, elk voor zover het hun bevoegdheid betreft;

- gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 22 mei 2012;
- gehoord de werksessie van 12 juni 2012;
- gelet op artikel 149 van de Gemeentewet;
- gelet op het bepaalde in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat de behandeling van klachten tot doel heeft het streven naar herstel van de relatie tussen klager en de gemeente en het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;

b e s l u i t e n:

vast te stellen de

KLACHTENVERORDENING STICHTSE VECHT 2012

## **HOOFDSTUK 1 Algemene Bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

Deze verordening verstaat onder:

- a. klacht : een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Stichtse Vecht;
- b. beklagde : degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- c. bestuursorgaan : een orgaan zoals bedoeld in artikel 1.1 van de Algemene wet bestuursrecht waaronder in ieder geval wordt verstaan de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en bestuursorganen die onder verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur werken zoals de leerplichtambtenaar en de heffings- en invorderingsambtenaar;
- d. klager : degene die een klacht indient;
- e. klaagschrift : schriftelijke klacht die voldoet aan de eisen genoemd in artikel 9:4, eerste en tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- f. behandelaar : degene die volgens artikel 3 van deze verordening met de behandeling van klachten belast is;
- g. klachtencoördinator: degene die volgens deze regeling belast is met de taken zoals beschreven in artikel 2 van deze verordening;
- h. ontvanger : degene tot wiens taak het wordt gerekend om een mondelinge klacht aan te horen en te behandelen;
- i. ombudsman : de Nationale Ombudsman zoals bedoeld in artikel 9:17 Algemene wet bestuursrecht.

### **Artikel 2 Klachtencoördinator**

Het college benoemt een klachtencoördinator en een of meerdere plaatsvervangend klachtencoördinatoren.

De klachtencoördinator:

- a. adviseert gevraagd en ongevraagd de behandelaar;
  - b. ziet toe op een zorgvuldige behandeling en de voortgang van de behandeling van klaagschriften;
  - c. doet indien nodig aanbevelingen;
  - d. is contactpersoon voor de ombudsman;
3. De klachtencoördinator brengt jaarlijks een rapportage uit, inhoudende een geanonimiseerd overzicht en analyse van de ingekomen klachten, onderverdeeld naar afdeling, en, indien relevant, een overzicht van aanbevelingen tot verandering die naar aanleiding van de klachten zijn gedaan, de reactie van de verantwoordelijke op deze aanbevelingen en de manier waarop deze daadwerkelijk zijn doorgevoerd.

### **Artikel 3 Behandelaar**

1. De behandelaar is:
  - a. een afdelingsmanager bij een klaagschrift over een teamleider;
  - b. een teamleider bij een klaagschrift over een of meerdere medewerkers, waaronder bedoeld een bestuursorgaan, werkzaam bij zijn team ;
  - c. een afdelingsmanager bij een klaagschrift over zijn afdeling;
  - d. een teamleider bij een klacht over zijn team;
  - e. de gemeentesecretaris bij een klaagschrift over een afdelingsmanager;
  - f. de gemeentesecretaris bij een klaagschrift over de gemeentelijke organisatie of klachten over meerdere afdelingen;
  - g. de voorzitter van het college bij een klaagschrift over de gemeentesecretaris;
  - h. de voorzitter van het college bij een klaagschrift over een lid van het college, niet zijnde de voorzitter;
  - i. een lid van het college, niet zijnde de voorzitter, bij een klaagschrift over de voorzitter van het college of de burgemeester;
  - j. de voorzitter van het college bij een klacht over het college;
  - k. de voorzitter van de gemeenteraad bij een klaagschrift over de gemeenteraad;
  - l. de plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad bij een klaagschrift over de voorzitter van de gemeenteraad;
  - m. de voorzitter van de werkgeverscommissie bij een klaagschrift over de griffier;
  - n. de griffier bij een klaagschrift over medewerkers van de griffie;
2. In afwijking van het eerste lid kan door het bestuursorgaan een andere persoon als behandelaar worden aangewezen als de in het eerste lid genoemde persoon bij de gedraging waarop het klaagschrift betrekking heeft, betrokken is geweest.
3. De behandelaar kan zich laten adviseren door de klachtencoördinator.

## **Artikel 4 Tegemoetkoming aan klacht**

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen aan diens klacht, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze verordening.
2. Indien door toepassing te geven aan het eerste lid van dit artikel verdere behandeling van de klacht niet plaatsvindt, wordt door de behandelaar aan de klager schriftelijk medegedeeld dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De beklagde en de klachtencoördinator ontvangen van deze mededeling een afschrift.

## **HOOFDSTUK 2 De behandeling van mondelinge klachten**

### **Artikel 5 De ontvangst van mondelinge klachten**

1. De ontvanger van een mondelinge klacht tracht deze klacht via bemiddeling af te doen. Voldoende duidelijk dient te worden of een voor de klager bevredigende afhandeling van de klacht heeft plaatsgevonden. Het ingediend zijn van een mondelinge klacht wordt direct na ontvangst van de klacht door de ontvanger schriftelijk gemeld aan de klachtencoördinator.
2. De behandeling van een mondeling ingediende klacht vindt plaats door de ontvanger of de behandelaar.

### **Artikel 6 Procedure en termijnen**

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om een schriftelijke klacht in te dienen.
2. De termijn waarbinnen een mondelinge klacht dient te worden afgehandeld, bedraagt twee weken. Van de afdoening wordt een kort schriftelijk verslag naar de klachtencoördinator gezonden.
3. Een mondeling ingediende klacht wordt door de ontvanger of door de behandelaar op schrift gesteld, indien de klager daar nadrukkelijk om verzoekt. De klacht wordt, na het op schrift stellen, ter tekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De afhandeling van deze klacht geschiedt dan verder conform het gestelde in hoofdstuk 3. Als datum van ontvangst van de klacht geldt de datum waarop de op schrift gestelde mondelinge klacht, ondertekend door de klager, door het bestuursorgaan wordt ontvangen.

## **HOOFDSTUK 3 De behandeling van klaagschriften**

### **Artikel 7 De ontvangst van klaagschriften**

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan. Bij het indienen van een klaagschrift kan gebruik worden gemaakt van een door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld klachtenformulier.
2. Het klaagschrift wordt direct ter kennis gebracht van de klachtencoördinator en de behandelaar.
3. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten als genoemd in artikel 9:4, eerste en tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, dan geeft de behandelaar aan de klager een termijn van twee weken voor het herstel van de tekortkomingen, gedurende welke termijn de behandeling van het klaagschrift wordt opgeschort. Voldoet klager hieraan niet, dan kan het bestuursorgaan besluiten om de klacht niet te behandelen.
4. De behandelaar stuurt een afschrift van de klacht naar de beklagde.

### **Artikel 8 Het horen**

1. De behandelaar stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren. Getracht wordt om tijdens de hoorzitting via bemiddeling tot een oplossing te komen.
2. De klager en de beklagde kunnen verzoeken om buiten aanwezigheid van de andere partij gehoord te worden. De behandelaar geeft alleen aan dit verzoek gehoor indien hiervoor, ter beoordeling van de behandelaar, gegronde redenen zijn.
3. De behandelaar kan besluiten partijen niet in elkaars aanwezigheid te horen.
4. De behandelaar maakt een verslag van elk gesprek met de klager en de beklagde, waaronder bedoeld het horen.

### **Artikel 9 Het afdoen van het klaagschrift**

1. De behandelaar stelt op basis van de ingewonnen informatie en het horen een rapport op. Het rapport wordt in afschrift naar de klachtencoördinator verzonden. Het rapport wordt, samen met alle relevante documenten gearchiveerd.
2. In het rapport wordt, voor zover de klacht een structurele kwestie betreft, een aanbeveling opgenomen om de kwaliteit ten aanzien van dit onderwerp te verbeteren.
3. De behandelaar stelt de klager en degene tegen wie de klacht gericht is, schriftelijk en gemotiveerd, in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. Dit oordeel wordt in afschrift naar de klachtencoördinator verzonden.

4. Bij de kennisgeving als bedoeld in het derde lid wordt vermeld dat klager bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan indienen indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling.
5. Degene tot wie de aanbeveling als bedoeld in het tweede lid zich richt, stelt binnen zes weken na de kennisgeving als bedoeld in het derde lid schriftelijk de behandelaar en de klachtencoördinator in kennis over wat hij met de aanbeveling zal doen. Van deze kennisgeving ontvangt de klager een afschrift, tenzij er zwaarwegende redenen zijn die zich hiertegen verzetten.

#### **Artikel 10 Niet-openbaarheid en geheimhouding**

1. De hoorzittingen over klachten zijn niet openbaar.
2. De behandelaar en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als behandelaar, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak bij de uitvoering van de wet dan wel deze verordening de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **HOOFDSTUK 4 Overgangs- en slotbepalingen**

##### **Artikel 11 Gevallen waarin deze verordening niet voorziet**

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet of onduidelijk is, is het college bevoegd de nodige voorzieningen te treffen en /of de nodige beslissingen te nemen.

##### **Artikel 12 Intrekking**

De Klachtenverordening Maarssen 2010 wordt ingetrokken.

##### **Artikel 13 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op de dag volgend op die van de bekendmaking.

##### **Artikel 14 Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als: "Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012".

*3 juli 2012*

*Griffier Voorzitter*

*Aldus vastgesteld door het college,*

*secretaris, burgemeester,*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester,*

*burgemeester,*