

INTERNE KLACHTENREGELING GEMEENTE KATWIJK

INTERNE KLACHTENREGELING GEMEENTE KATWIJK

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1.1 Algemene bepaling

1. De behandeling van klachten vindt plaats overeenkomstig de bepalingen van de afdelingen 9.1 en 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. In aanvulling hierop zijn op de behandeling van klachten de volgende bepalingen van toepassing.

Artikel 1.2 Klachtencoördinator

1. Er is een klachtencoördinator die een coördinerende taak heeft bij de behandeling van klachten en die de behandelingsprocedures bewaakt bij klachten welke zijn opgenomen in deze regeling, alsmede bij de afdelingen 9.1 en 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Een medewerker van de Concerneenheid fungeert als klachtencoördinator.

Hoofdstuk 2 Binnenkomst klachten

Artikel 2.1. Indiening schriftelijke klachten

1. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht wordt doorgeleid naar de klachtencoördinator.

Artikel 2.2 Mondelinge en telefonische klachten

1. Mondelinge en telefonische klachten worden doorgeleid naar de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator wijst klager op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen. Indien klager daar niet toe bereid is, dan wordt deze op schrift gesteld en ter ondertekening aan de klager voorgelegd.

Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging en registratie

1. De klachtencoördinator bevestigt namens het bestuursorgaan schriftelijk de ontvangst van de klacht, waarbij wordt aangegeven bij wie de klacht in behandeling is en wat de verdere gang van zaken is.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van de klacht.

Hoofdstuk 3 Behandeling van klachten

§ 1 Klachten gericht tegen een gedraging van een medewerker van een afdeling of de Concerneenheid

Artikel 3.1.1 Klachtbehandeling

1. De klachtencoördinator stelt de klacht ter behandeling in handen van het afdelingshoofd, c.q. de concerncontroller.

2. Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, worden de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in elkaars aanwezigheid gehoord.
3. De algemeen directeur zit het horen voor.
4. De klachtencoördinator is aanwezig bij het horen en stelt daarvan een verslag op.
5. Ambtshalve of op verzoek van een der partijen kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.
6. Wanneer partijen afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen door middel van toezending van het verslag op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen van de andere partij en in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.

§ 2 Overige klachten

Artikel 3.2.1 Klachtbehandelaar

De klachtencoördinator stelt de klacht ter behandeling in handen van de volgende klachtbehandelaar:

- a. de algemeen directeur indien het een gedraging van een directeur, een afdelingshoofd of de concerncontroller betreft;
- b. de burgemeester namens het college indien het een gedraging van de gemeentesecretaris/algemeen directeur betreft;
- c. de burgemeester indien het een gedraging van het college of een lid daarvan betreft;
- d. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft.

Artikel 3.2.2 Horen

1. Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, worden de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in elkaars aanwezigheid gehoord.
2. De in artikel 3.2.1 van deze regeling aangewezen klachtbehandelaar zit het horen voor.
3. De klachtencoördinator is aanwezig bij het horen en stelt daarvan een verslag op.
4. Ambtshalve of op verzoek van een der partijen kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.
5. Wanneer partijen afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen door middel van toezending van het verslag op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen van de andere partij en in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.

§ 3 Klachtafhandeling

Artikel 3.3.1 Rapportage

1. De klachtencoördinator stelt de schriftelijke rapportage van de bevindingen van het onderzoek en het conceptoordeel op.
2. De algemeen directeur of de in artikel 3.2.1 van deze regeling aangewezen klachtbehandelaar brengt, binnen de in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht genoemde termijn, aan het bestuursorgaan de schriftelijke rapportage van de bevindingen van het onderzoek uit, vergezeld van het conceptoordeel en eventueel daaraan te verbinden conclusies.

§ 4 Overige bepalingen

Artikel 3.4.1 Inlichtingen

Degene bij wie de klacht in behandeling is, is bevoegd bij het desbetreffende bestuursorgaan dan wel ambtenaren alle inlichtingen in te winnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien betreffende de

gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Het desbetreffende bestuursorgaan dan wel ambtenaren zijn - behoudens wettelijke beperkingen - verplicht binnen een gestelde termijn aan dit verzoek te voldoen.

Artikel 3.4.2 Tussentijds beëindigen procedure

Ingeval naar de mening van de klager de procedure niet verder hoeft te worden voortgezet omdat tijdens de procedure voldoende aan de klacht is tegemoet gekomen wordt dit door de klachtencoördinator namens het bestuursorgaan schriftelijk aan klager bevestigd.

Hoofdstuk 4 Jaarverslag

Artikel 4.1 Jaarverslag

De klachtencoördinator brengt over ieder afgelopen kalenderjaar aan het college schriftelijk verslag uit over de ervaringen met zowel het interne als het externe klachtenrecht. Daarbij wordt inzicht gegeven in het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de (eventuele) maatregelen die naar aanleiding daarvan zijn getroffen.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 5.1 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin de Algemene wet bestuursrecht en deze regeling niet voorzien beslist het college.

Artikel 5.2 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt, met terugwerkende kracht, in werking op 1 januari 2006.

Artikel 5.3 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Interne klachtenregeling gemeente Karwijk".

Vastgesteld door het college op juli 2006

Het college voornoemd,
De secretaris,

J.J.A. Broekman

Vastgesteld door de burgemeester op juli 2006

drs. J. Wienen

De burgemeester,

drs. J. Wienen

TOELICHTING INTERNE KLACHTENREGELING GEMEENTE KATWIJK

Algemeen

Een klacht kan worden omschreven als een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen. Meer concreet kan daarbij onder meer aan de volgende zaken worden gedacht: een onheuse bejegening van een burger door een ambtenaar of door een bestuurder, het niet of niet tijdig reageren op brieven van burgers, of het krijgen van onjuiste informatie.

Deze regeling is in beginsel niet bedoeld voor de behandeling van (arbeids)conflicten tussen ambtenaren onderling of ambtenaren en bestuurders. Slechts in die gevallen waarin de rechtspositieregeling niet voorziet (en er dus geen sprake is van aantasting van de rechtspositie van de ambtenaar) en waarbij een ambtenaar een zelfde klacht zou kunnen hebben als een reguliere burger (bijvoorbeeld een brief gericht aan het gemeentebestuur die niet of niet binnen een redelijke termijn zou worden beantwoord) zou een klacht van een ambtenaar in aanmerking kunnen komen voor behandeling door de Nationale Ombudsman. Informatie vanuit dit instituut leert echter dat de Nationale Ombudsman zeer terughoudend is in het in behandeling nemen van dit soort klachten.

Voor de volledige klachtenbehandelingsprocedure wordt naast het bepaalde in deze interne klachtenregeling tevens verwezen naar hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Hieronder volgt, voor zover nodig, artikelsgewijs een toelichting.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1.2 Klachtencoördinator

Alle klachten worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Deze zorgt voor de beoordeling, uitzetting, voortgang en afwikkeling van klachten.

Hoofdstuk 2 Binnenkomst klachten

Artikel 2.1 Indienen schriftelijke klachten

Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een klacht van dat bestuursorgaan. Een klacht gericht tegen een medewerker, moet aan het college worden gericht.

Artikel 2.2 Mondelinge of telefonische klachten

Het op schrift stellen van mondelinge en telefonische klachten is noodzakelijk om misverstanden over de inhoud van de klacht te voorkomen. Hiervoor kan het standaard klachtenformulier worden gebruikt.

Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging en registratie

De klager ontvangt, overeenkomstig artikel 9:6 van de Algemene wet bestuursrecht, per omgaande een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarbij wordt aangegeven bij wie de klacht in behandeling is en wat de verdere gang van zaken is. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt overeenkomstig artikel 9:9 van de Algemene wet bestuursrecht een afschrift van de klacht alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Hoofdstuk 3

Behandeling van klachten

§ 1 Klachten gericht tegen een gedraging van een medewerker van een afdeling of van de Concerneenheid

Artikel 3.1.1

Klachtbehandeling

De klachtencoördinator zet de klacht eerst uit bij het afdelingshoofd of de concerncontroller. Deze probeert de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. In het geval de klacht niet kan worden opgelost, wordt een hoorzitting gehouden. De behandeling van de klacht gaat dan over naar de algemeen directeur. In overeenstemming met artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht worden de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft gehoord op basis van hoor en wederhoor. Ter waarborging van een zo objectief mogelijke behandeling van de klacht wordt de algemeen directeur bij het horen vergezeld door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator stelt het verslag van de hoorzitting op.

§ 2 Overige klachten

Artikel 3.2.1

Klachtbehandelaar

Voor de aanwijzing van de klachtbehandelaars is aansluiting gezocht bij de bestaande bestuurlijke en ambtelijke (hiërarchieke) structuur. Voor een snelle en adequate behandeling van de klacht is daarbij gekozen voor een systeem waarbij zoveel mogelijk één persoon een klacht onderzoekt en behandelt. Ook bij deze klachten zal eerst door de klachtbehandelaar worden bekeken of de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost.

Artikel 3.2.2

Horen

Zie toelichting onder artikel 3.1.1 van deze regeling.

§ 3 Klachtafhandeling

Artikel 3.3.1

Rapportage

De klachtencoördinator stelt een rapportage en een conceptoordeel op. De algemeen directeur of de in artikel 3.2.1 aangewezen klachtbehandelaar legt de rapportage met het conceptoordeel en eventueel daaraan te verbinden conclusies voor aan het bestuursorgaan. De klachtafdoening geschiedt schriftelijk en gemotiveerd. Daarbij wordt tevens aan klager meegedeeld, dat hij, indien hij zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.

§ 4 Overige bepalingen

Artikel 3.4.2

Tussentijds beëindigen procedure

Tijdens de behandeling kan blijken dat de klager niet langer behoefte heeft aan een verdere afhandeling van de klacht. Ter voorkoming van onduidelijkheden wordt dat beslismoment aan de klager schriftelijk bevestigd.

Hoofdstuk 4

Jaarverslag

Het jaarverslag wordt ook opgenomen in het Burgerjaarverslag.