

Ridderkerk

Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2005

Wetstechnische informatie

Gegevens van de regeling

Organisatie	Ridderkerk
Organisatietype	Gemeente
Officiële naam regeling	Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2005
Citeertitel	Verordening klachtenbehandeling 2005
Vastgesteld door	gemeenteraad
Onderwerp	bestuur en recht
Eigen onderwerp	bestuur en recht

Opmerkingen met betrekking tot de regeling

Geen.

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

1. Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9
2. Gemeentewet, art. 147

Regelgeving die op deze regeling is gebaseerd (gedelegeerde regelgeving)

1. Geen

Overzicht van in de tekst verwerkte wijzigingen

Datum inwerkingtreding	Terugwerkende kracht tot en met	Datum uitwerkingtreding	Betreft	Datum ondertekening	Bron bekendmaking	Kenmerk voors
17-09-2005			nieuwe regeling	27-08-2005	Gemeentejournaal, 16-09-2005	gemeentes 2005-328

Tekst van de regeling

Intitulé

Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2005

De raad van de gemeente Ridderkerk;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 31 mei 2005

gelet op Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en op artikel 147 van de Gemeentewet

b e s l u i t :

vast te stellen de

Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2005

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

De verordening verstaat onder:

- a.

klager: een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een mondelinge of schriftelijk klacht indient;
- b.

klacht: een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- c.

bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester;

- d.

ambtenaar: een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Ridderkerk (inclusief arbeidscontractanten).

Artikel 2 Indiening van klachten

- 1.

Een schriftelijke klacht moet worden ingediend bij een bestuursorgaan.

Artikel 3 Registratie

- 1.

Voor de registratie van schriftelijke klachten, de bewaking van de afdoening en de jaarlijkse verslaglegging daarvan is een klachtencoördinator aangewezen.

- 2.

De klachtencoördinator is contactpersoon voor klachten die worden behandeld door de Nationale ombudsman.

Artikel 4 Afhandeling naar tevredenheid

- 1.

Zodra een mondelinge of schriftelijke klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze verordening.

- 2.

In een geval klager mondeling te kennen heeft gegeven dat zijn klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigt het bestuursorgaan dit schriftelijk.

Artikel 5 Behandeling van klachten

- 1.

Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld.

- 2.

Indien een klager een mondelinge klacht indient, onderneemt degene tegen wie de klacht wordt geuit direct actie om tot een voor klager bevredigende oplossing te komen.

- 3.

Indien een klacht over de bejegening door een ambtenaar wordt geuit tegen die ambtenaar en de klacht wordt niet direct naar tevredenheid van klager afgehandeld, wordt klager doorverwezen naar de leidinggevende van de betrokken ambtenaar.

- 4.

Indien door de leidinggevende in mondeling overleg met klager niet tot een voor klager bevredigende oplossing wordt gekomen, wordt klager op de mogelijkheid gewezen om een schriftelijke klacht in te dienen.

- 5.

De indiener van een mondelinge klacht over de gemeenteraad wordt doorverwezen naar de griffier.

- 6.

De indiener van een mondelinge klacht over de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders of een collegelid wordt doorverwezen naar de gemeentesecretaris.

- 7.

Indien een klacht over de bejegening door de gemeentesecretaris niet direct naar tevredenheid van klager wordt afgehandeld, wordt klager doorverwezen naar de burgemeester.

- 8.

Indien een klacht over de bejegening door de griffier niet direct naar tevredenheid van klager wordt afgehandeld, wordt klager doorverwezen naar de voorzitter van de gemeenteraad.

- 9.

Indien noodzakelijk wordt klager geholpen om zijn klacht op schrift te stellen.

Artikel 6 Behandeling van schriftelijke klachten

Onverminderd het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geschiedt het onderzoek, het horen en de advisering inzake een schriftelijk ingediende klacht door:

- 1.
de gemeentesecretaris, voor zover de klacht betrekking heeft op gedragingen van ambtenaren zoals hiervoor vermeld in artikel 1 onder d;
- 2.
de burgemeester voor zover de klacht betrekking heeft op gedragingen van de gemeentesecretaris;
- 3.
de burgemeester en de gemeentesecretaris voor zover de klacht betrekking heeft op gedragingen van het college van burgemeester en wethouders of een wethouder;
- 4.
een wethouder en de gemeentesecretaris voor zover de klacht betrekking heeft op gedragingen van de burgemeester;
- 5.
een commissie, bestaande uit de voorzitter van de gemeenteraad en twee daartoe door de raad aangewezen raadsleden voor zover de klacht betrekking heeft op gedragingen van de gemeenteraad of de griffier;
- 6.
de plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad voor zover de klacht betrekking heeft op gedragingen van de voorzitter van de raad;
- 7.
de griffier voor zover de klacht betrekking heeft op gedragingen van medewerkers van de griffie.

Artikel 7 Het horen

- 1.
Het horen van klager vindt plaats achter gesloten deuren;

- 2.

Het horen van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, vindt plaats achter gesloten deuren.

Artikel 8 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als “Verordening klachtenbehandeling 2005”.

Artikel 9 Intrekking oude verordening

De verordening inzake de behandeling van klachten, vastgesteld op 27 oktober 1999 wordt ingetrokken.

Artikel 10 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking één dag na de dag van bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de vergadering van de raad van de gemeente Ridderkerk op 27 augustus 2005.

De raad voornoemd,

de griffier, de voorzitter,

Toelichting

Algemene toelichting

Binnen het systeem van klachtenbehandeling door lokale bestuursorganen zijn twee wegen te onderscheiden namelijk interne en externe klachtenbehandeling. De Algemene wet bestuursrecht stelt dat om tot externe behandeling van een klacht te kunnen overgaan, voorafgaand een interne procedure dient te zijn gevolgd.

Voor de externe behandeling van klachten die bij het gemeentebestuur zijn ingediend is de gemeente Ridderkerk aangesloten bij de Nationale ombudsman.

De bedoeling van de wetgever met de interne klachtenbehandeling is tweeledig. Burgers moeten er op kunnen vertrouwen dat hun klachten serieus worden onderzocht door de overheid en het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden, moet lering trekken uit de behandeling van de klacht.

De Awb geeft geen definitie van het woord “klacht”. Bij de behandeling van de Wet Nationale ombudsman in de Tweede Kamer heeft de verantwoordelijke minister een “klacht” beschreven als “Alles wat geen bezwaar is, zal in beginsel een klacht zijn”.

Het belangrijkste onderscheid tussen “klachten” en andere uitingen van ongenoegen is dat het bij klachten dient te gaan om een “gedraging van een bestuursorgaan”. Gedragingen van medewerkers van het bestuursorgaan worden toegerekend aan dat bestuursorgaan. Vrij vertaald gaat het om de behandeling die een persoon door de lokale overheid en zijn medewerkers heeft gekregen.

Artikelgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- a.

klager: kan ook een klacht indienen die betrekking heeft op de behandeling die een andere persoon heeft gekregen. Toestemming van die persoon is niet vereist.

- d.

ambtenaar: voor klachten die betrekking hebben op medewerkers van de griffie geldt een andere afhandeling dan voor andere ambtenaren. De reden hiervoor is de directe ondergeschiktheid aan de gemeenteraad.

Artikel 2 Indiening van klachten

Artikel 9:4, Awb geeft aan welke vormvereisten van toepassing zijn op schriftelijke klachten. De wetgever heeft in het derde lid aangegeven dat artikel 6:5 van de Awb van overeenkomstige toepassing is. Dat betekent dat indien een klacht niet voorzien is van een ondertekening enz. klager in de gelegenheid wordt gesteld om zijn verzuim te herstellen. Is een klacht niet aan een bestuursorgaan gericht, maar aan een persoon, dan wordt de klacht wel in behandeling genomen en conform de klachtenregeling door het betreffende bestuursorgaan afgehandeld.

Artikel 4 Afhandeling naar tevredenheid

- 1.

In de toelichting bij artikel 9:5 van de Awb is opgenomen dat in elk stadium van de klachtprocedure de procedure kan worden stopgezet. Voorwaarde is dat klager aangeeft dat hij tevreden is met een geboden oplossing of genoegdoening.

- 2.

Daar in de toekomst geen twijfel mag kunnen ontstaan over de afdoening van een klacht en het dossier afgerond moet kunnen worden, is het tweede lid aan dit artikel toegevoegd.

Artikel 5 Behandeling van klachten

De Awb zegt niets over de behandeling van mondelinge klachten. Zoals hiervoor is aangegeven gaat de wetgever akkoord met een mondelinge afhandeling van een schriftelijke klacht, zodra klager aangeeft dat hij tevreden is met de geboden oplossing. Er is dan ook geen reden om mondelinge klachten anders dan mondeling af te handelen.

Artikel 6 Schriftelijke klachten

De procedure van een schriftelijk ingediende klacht wordt afgerond met een afdoeningsbrief (artikel 9:12 Awb). Deze brief gaat uit van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden of op wiens eigen gedraging de klacht betrekking heeft.

Het onderzoek, horen en de advisering kan worden opgedragen aan een adviseur of een adviescommissie. De in dit artikel beschreven werkwijzen doen recht aan de bestuurlijke verhoudingen in het duale stelsel van de gemeentelijke overheid.

Artikel 7 Het horen

Klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hoeven niet gelijktijdig te worden gehoord. Het is niet zo, dat dat niet mag. De adviseur van het bestuursorgaan kan zelf een inschatting maken of het gewenst is om klager en de persoon over wie de klacht gaat wél in elkaars aanwezigheid te horen.