

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Roosendaal;

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Roosendaal d.d. 18 september 2012;

Gelet op artikel 149 Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluiten:

vast te stellen de navolgende Klachtenverordening:

Algemeen

Art. 1 Klachtenbehandeling

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De Klachtenverordening geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Art. 2 Begripsbepalingen

- a. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of andere entiteit heeft gedragen.
- b. Bestuursorgaan:
 - de raad
 - het college van burgemeester en wethouders
 - de burgemeester
 - een bestuurscommissie waaraan een bevoegdheid van de raad of van burgemeester en wethouders is toegekend
 - de heffings- en invorderingsambtenaar
- c. Algemeen directeur: de gemeentesecretaris in zijn functie van hoofd van de ambtelijke organisatie;
- d. Teamleider: de ambtenaar die belast is met de dagelijkse leiding van een team van de gemeente, onder wiens verantwoordelijkheid de ambtenaar waartegen een klacht is ingediend werkzaam is dan wel de betreffende handeling heeft plaatsgevonden;
- e. Klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 4;
- f. Klachtbehandelaar: de persoon als bedoeld in artikel 6;
- g. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht; het bureau rapporteert aan het gemeentebestuur over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen

Art. 3 Fasering

De klachtenbehandeling kent twee fases, eventueel voorafgegaan door informele bemiddeling, waarbij de klachtencoördinator probeert de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling – alsnog schriftelijk een klacht, voor zover dit nog niet is gebeurd, in te dienen.

Vervolgens vindt de formele behandeling in twee instanties plaats:

1. Formele behandeling in eerste instantie: een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening.
2. Formele behandeling in tweede instantie: indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie kan hij vervolgens nog een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman.

Art. 4 Klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders wijzen een klachtencoördinator aan. Tevens wijzen zij een plaatsvervanger aan van de klachtencoördinator.

2. De klachtencoördinator ziet erop toe, dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke schriftelijk ingediende klacht en stelt het jaarverslag als bedoeld in artikel 13 op.
4. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Indienen van een klacht

Art. 5 Indiening van een klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek worden ingediend. Zowel bij een schriftelijk als een mondeling ingediende klacht wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen door de klachtencoördinator.
2. Een klacht kan ook langs de elektronische weg worden ingediend. Dit kan via het klachtenformulier, te vinden op de gemeentelijke website www.roosendaal.nl.
3. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. De naam en het adres van de indiener;
 - b. De dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan waar de klacht betrekking op heeft.
5. Bij een schriftelijke klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
6. Een schriftelijke klacht dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
7. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt schriftelijk aan klager en degene over wie werd geklaagd bevestigd.

Art. 6 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over de gemeenteraad of bestuurscommissie, of een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad of bestuurscommissie wordt behandeld door de burgemeester.
2. Een klacht over het college of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 3 van dit artikel van toepassing is.
3. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door een wethouder.
4. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
5. Een klacht over een team en over de teamleider wordt behandeld door de algemeen directeur.
6. Een klacht over een medewerker, voorzover niet genoemd in de vorige leden, wordt behandeld door de teamleider van zijn team.
7. Alle overige klachten worden behandeld door de burgemeester.
8. De klachtbehandelaar kan een medewerker als contactpersoon aanwijzen, die hem ondersteunt bij de behandeling van klachten.
9. De in de organisatie geldende vervangingsregeling is van overeenkomstige toepassing.

Art. 7 Ontvangstbevestiging en registratie

1. Elke schriftelijke ingediende klacht wordt door de postregistratie voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorg draagt voor de registratie van de klacht.
2. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator binnen vijf dagen schriftelijk aan de klager bevestigd.
3. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
4. Indien de klacht niet voldoet aan de formele vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht kan de klacht buiten behandeling blijven, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencoördinator gestelde termijn.

Behandeling van klachten

Art. 8 Niet in behandeling nemen klacht

1. Gelet op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht worden klachten welke betrekking hebben op de volgende gedragingen niet in behandeling genomen. Het betreft hier gedragingen:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
 - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het besluit om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld. Lid 1 van artikel 12 is van overeenkomstige toepassing.

Art. 9 Onderzoek

1. De begeleiding van de behandeling van elke schriftelijke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
3. De klachtencoördinator kan, in overleg met de klachtbehandelaar, bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming nodig van de algemeen directeur.

Art. 10 Hoor en wederhoor

1. Aan de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, wordt door de klachtencoördinator een kopie van de schriftelijke klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden door de klachtenbehandelaar in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, in het bijzijn van de klachtencoördinator. Het horen van beide partijen vindt al dan niet in elkaars aanwezigheid plaats.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
5. Zowel de klager als de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.
6. Van het horen wordt een zakelijk verslag gemaakt, dat wordt ondertekend door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator. Zowel aan de klager als de persoon over wiens gedrag geklaagd wordt, wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

Art. 11 Afdoening

1. De klachtbehandelaar zendt een schriftelijk en gemotiveerd rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de klager en de persoon over wiens handelen geklaagd wordt. Het verslag van het horen wordt aan dit rapport gehecht. Het rapport wordt ondertekend door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator.
2. De klachtbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van de schriftelijke klacht af. Van een verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Nationale ombudsman

Art. 12 Klachtenbehandeling in tweede instantie

1. Bij de toezending van de bevindingen als bedoeld in artikel 11, wordt klager meegedeeld dat hij indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen een jaar na de ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage.
2. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en is in die hoedanigheid belast met het registeren en coördineren van de verzoekschriften die bij de Nationale ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

Rapportage

Art. 13 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks voor 1 april aan het college verslag uit van alle schriftelijke klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle verzoekschriften die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag bevat in ieder geval informatie over het aantal klachten dat formeel in behandeling is genomen, de aard van deze klachten en voorts over de wijze waarop alle klachten zijn afgehandeld.

Slotbepalingen

Art. 14 Geheimhouding

Degenen die belast zijn met de behandeling van klachten zijn verplicht tot geheimhouding van bij de uitvoering van hun taak verkregen gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, behoudens voorzover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit hun taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Art. 15 Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking op de derde dag na die van bekendmaking.
2. De Verordening klachtencommissie vastgesteld d.d. 29 juni 2000 wordt ingetrokken.
3. De regeling Uitzonderingen op het klachtrecht d.d. 29 juni 2000 wordt ingetrokken.

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenverordening".

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van d.d. 7 november 2012,
De griffier, De voorzitter,

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders d.d. 18 september 2012,
De secretaris, De burgemeester,

Aldus vastgesteld door de burgemeester d.d. 18 september 2012,
De burgemeester,