

De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Maasdriel, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft,

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

gezien het besluit tot instemming van de Ondernemingsraad;

besluit:

vast te stellen het volgende:

Reglement interne klachtbehandeling 2009

Hoofdstuk 1 Inleidende bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. klachtencoördinator: de ambtenaar die door het college is belast met de coördinatie van de behandeling van klachten;
- b. klachtbehandelaar: degene die op grond van dit Reglement is belast met de behandeling van de klacht.

Hoofdstuk 2 Coördinatie

Artikel 2 Klachtencoördinator

1. Het college wijst binnen de gemeente een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator is belast met de volgende taken:
 - a. het registreren en coördineren van schriftelijk bij de gemeente ingediende klachten
 - b. het optreden als contactpersoon namens de gemeente met de ombudsman en de klachtbehandelaars
 - c. het adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van bevindingen van de ombudsman en de klachtbehandelaars
 - d. het opstellen van het jaarverslag zoals bedoeld in artikel 10
 - e. het geven van voorlichting aan burgers.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandelaars

Artikel 3 Klachtbehandelaars

1. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. het hoofd van de afdeling of het bureau, namens het college, in geval van een gedraging van een ambtenaar van de betreffende afdeling of het bureau (inclusief vrijwilligers brandweer);
 - b. de directeur, namens het college, in geval van een gedraging van een afdelings- of bureauhoofd;
 - c. de burgemeester, namens het college, in geval van een gedraging van de directeur;
 - d. de burgemeester, namens de raad, in geval van een gedraging van een lid van het college;
 - e. de loco-burgemeester, namens de raad, in geval van een gedraging van de burgemeester.
2. Bij een langere periode van afwezigheid van de klachtbehandelaar, wordt deze voor de behandeling van een klacht vervangen door zijn reguliere plaatsvervanger.

Hoofdstuk 4 Behandeling van mondelinge klachten

Artikel 4 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten worden binnen vier weken mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke indiening.

Hoofdstuk 5 Behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 5 Indiening

1. Een schriftelijke klacht wordt bij het college ingediend.
2. Bij het klaagschrift worden, zo mogelijk, afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging en registratie

1. De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd. Indien een klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator, dan wordt de ontvangstbevestiging verzorgd door degene die de klachtencoördinator vervangt.
2. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere procedure is.
3. Door de klachtbehandelaar, genoemd in artikel 3, wordt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden: een afschrift van het klaagschrift met bijlagen en van de ontvangstbevestiging.

Artikel 7 Niet-ontvankelijkheid

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien niet is voldaan aan artikel 9:4, tweede lid of artikel 9:8 Awb of indien klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt, nadat klager, conform het bepaalde in artikel 4:5, eerste lid, Awb op deze tekortkoming is gewezen;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld (artikel 9:8, derde lid, Awb). Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft alsmede de klachtencoördinator ontvangen hiervan een afschrift.

Artikel 8 Onderzoek en horen

1. Degene die op grond van artikel 3 daartoe is aangewezen behandelt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.
2. Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
3. Zowel de klager als de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten bijstaan door iemand van hun keuze.

Artikel 9 Afdoening

1. De schriftelijke klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. De afhandeling kan met maximaal vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt tijdig schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan degenen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en aan de klachtencoördinator.
2. Degene waartegen de klacht gericht is en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de conclusies die er aan verbonden zijn.
3. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgedaan en de procedure is niet volledig gevolgd, dan kan van verdere afhandeling worden afgezien. Dit wordt schriftelijk aan de klager bevestigd. Van deze bevestiging wordt een afschrift toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Hoofdstuk 6 Rapportage

Artikel 10 Jaarverslag

1. Het college brengt jaarlijks vóór 1 april verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen. In dit verslag worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
2. Het jaarverslag wordt, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, ter kennisname voorgelegd aan de raadscommissie voor Algemeen Bestuur en aan de Ondernemingsraad. Tevens wordt het verslag gepubliceerd (artikel 9:12a Awb).

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 11 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het college over de wijze van afhandeling van de klacht.

Artikel 12 Inwerkingtreding en intrekking

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2009. Op dat tijdstip vervalt het Reglement interne klachtbehandeling van 11 december 2003/3 mei 2005.

Artikel 13 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement interne klachtbehandeling".

Vastgesteld door de raad op 9 juli 2009 en het college en de burgemeester van Maasdriel op 31 maart 2009.

De gemeentesecretaris,

De griffier,

De burgemeester/voorzitter,

mr. ing. A.P.J.M. de Jong

drs. J.F. van Zutphen

A.H. Boerma-van Doorne

Bijlage: procesbeschrijving klachtbehandeling

Procesbeschrijving klachtbehandeling (klachten over gedragingen)

Mondelinge klachten

1. Inname mondelinge klacht door medewerker, afdelings- of bureauhoofd
2. Bij inname klacht door medewerker wordt het afdelingshoofd/bureauhoofd ingelicht
3. Klachtbehandelaar beoordeelt de klacht en handelt deze af
4. Melding afdoening mondelinge klacht aan klachtencoördinator

Schriftelijke klachten

1. Ontvangst schriftelijke klacht
2. Doorzenden klacht aan klachtencoördinator
3. Klachtencoördinator registreert de klacht en stuurt ontvangstbevestiging aan de klager, waarin opgenomen de procedure en de naam van de klachtenbehandelaar
4. Klachtencoördinator stuurt een afschrift van de klacht aan de klachtenbehandelaar en bewaakt de voortgang van de afhandeling
5. Klachtbehandelaar stuurt afschrift van de klacht met bijbehorende stukken aan de beklaagde en beoordeelt de ontvankelijkheid:
 - bij niet-ontvankelijkheid klager en beklaagde binnen 2 weken inlichten
 - bij ontvankelijkheid:
 - . horen klager en beklaagde (indien daar prijs op wordt gesteld)
 - . maken hoorverslag
 - . binnen 6 weken de klacht afdoen; indien niet haalbaar tijdig schriftelijk bericht doen van uitstel met maximaal 4 weken
6. Afschrift van afdoeningsbrief naar de klachtencoördinator