Klachtenverordening gemeente Etten-Leur

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Etten-Leur, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 17 september 2013, met overneming van de daarin vermelde motieven;

gelet op de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb);

Overwegende,
dat het van wezenlijk belang wordt geacht dat (bejegenings)klachten binnen de gemeente Etten-Leur op een zorgvuldige wijze worden behandeld;

dat de gemeenteraad op 11 juni 2013 heeft besloten met ingang van 1 januari 2014 daartoe een Commissie Ombudsman in te stellen;

b e s l u i t :

vast te stellen de: **Klachtenverordening gemeente Etten-Leur**

Hoofdstuk 1 inleidende bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze verordening wordt verstaan onder:
   a. Bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad en de adviescommissie voor de bezwaarschriften;
   b. Klager: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
   c. Klachtbehandelaar: een persoon als bedoeld in artikel 9.14 van de Algemene wet bestuursrecht die belast is met behandeling van klachten in eerste instantie;
   d. Commissie Ombudsman: Het onafhankelijke orgaan, als bedoeld in artikel 9:17 aanhef en onder b van de Awb jo artikel 81 w van de Gemeentewet, waarbij een klacht kan worden ingediend indien men niet tevreden is over de ~~(interne)~~ klachtafhandeling in eerste instantie bij de gemeente;
2. Deze verordening heeft geen toepassing voor beleidsterreinen, waarvoor krachtens wettelijke regeling een specifieke klachtenregeling is vastgesteld.

Hoofdstuk 2 De procedure

Artikel 2 Fasering van de klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

a. Informele bemiddeling.
b. Formele behandeling in eerste instantie.
c. Formele behandeling in tweede instantie.

Artikel 3 Informele bemiddeling

1. De leidinggevende van de betreffende vakafdeling neemt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht contact met de klager op om de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen.
2. Is de klacht naar oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld dan zal geen formele behandeling van de klacht meer plaatsvinden.
3. Is de klacht naar oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld dan zal de formele behandeling van de klacht in eerste instantie plaatsvinden.

Artikel 4 Formele behandeling in eerste instantie

1. Er is een klachtbehandelaar die is belast met de behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie.
2. Als klachtbehandelaar fungeert de voorzitter van de Commissie voor de bezwaarschriften.
3. De klachtbehandelaar is niet ondergeschikt aan enig gemeentelijk bestuursorgaan en vervult zijn taak zonder vooringenomenheid.
4. Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen in ~~de regeling 'werkwijze klachtbehandeling'~~ deze verordening.
5. Indien klager niet tevreden is over de ~~(interne)~~ klachtafhandeling in eerste instantie kan klager de klacht aanhangig maken bij de Commissie Ombudsman voor formele behandeling in tweede instantie.

Artikel 5 Formele behandeling in tweede instantie

6. Er is een Commissie Ombudsman (hierna: de commissie) bestaande uit één voorzitter en twee leden.
7. De commissie is niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan en vervult haar taak zonder vooringenomenheid.
8. Tot voorzitter of lid van de commissie zijn niet benoembaar:
   - een lid van het college van burgemeester en wethouders, een raadslid of een lid van een adviesorgaan van de gemeente Etten-Leur;
   - een ambtenaar, door of vanwege het gemeentebestuur van Etten-Leur aangesteld of daaraan ondergeschikt.
9. De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan het onderzoek indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij zij op enigerlei wijze direct of indirect zijn betrokken of betrokken zijn geweest.

Artikel 6 Financiële middelen

1. De leden van de commissie en de klachtbehandelaar ontvangen een vergoeding van € 75,- per uur voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. De leden van de commissie en de klachtbehandelaar ontvangen tevens een tegemoetkoming in de

kosten.

2. Burgemeester en wethouders stellen conform de ~~Reisregeling Binnenland~~ Reis- en verblijfskostenvergoeding bij dienstreizen de vergoeding voor de reiskosten van de leden van de commissie en de klachtbehandelaar vast.
3. De raad verschaft de commissie voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van haar werkzaamheden.

Artikel 7 Bemiddeling

1. De commissie kan gedurende een onderzoek, de verzoeker en het bestuursorgaan voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De commissie brengt na een geslaagde bemiddeling een verslag uit.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift

1. De commissie bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de verzoeker.
2. Indien de commissie een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 van de Awb instelt, zendt zij tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedraging(en) wordt geklaagd.

Artikel 9 Deskundigenonderzoek

1. Indien de commissie op grond van artikel 9:32 van de Awb voornemens is om in het belang van het onderzoek deskundigen werkzaamheden te laten verrichten of tolken op te roepen, dient door de commissie vooraf offerte opgevraagd te worden.
2. De betrokken partijen dienen allen akkoord te gaan met de offerte.
3. De opgevraagde offerte wordt na goedkeuring van alle betreffende betrokken partijen, door hen ondertekend.
4. De kosten voor het opleggen van werkzaamheden aan deskundigen komen ten laste van de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 10 inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2014.

Artikel 11 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als "Klachtenverordening gemeente Etten-Leur".