

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

gelezen het voorstel van het college van Bergen van 10 november 2009;

gezien het advies van de Algemene raadscommissie van 1 december 2009;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9, titel 9.1 en 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t e n:

Vast te stellen de klachtenregeling gemeente Bergen 2009

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. klacht

een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan zich in de uitoefening van zijn functie in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.

een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

2. bestuursorgaan

- a. de raad
- b. (een lid van) het college of
- c. de burgemeester

3. voorzitter van de raad

de burgemeester (artikel 9 Gemeentewet) of de plaatsvervangend raadsvoorzitter (artikel 77 Gemeentewet)

4. presidium

een overlegplatform waarin de fractievoorzitters van de in de raad vertegenwoordigde politieke groeperingen, de plaatsvervangend raadsvoorzitter en de griffier onder leiding van de voorzitter van de raad bijeenkomen.

5. gemeentesecretaris/directeur

de secretaris volgens artikel 100 van de Gemeentewet en het hoofd van de ambtelijke organisatie

6. adjunct directeur

plaatsvervangend directeur, tevens loco-secretaris

7. directie

de directeur en de adjunct directeur

8. hoofd projecten

opdrachtgever namens de directie bij majeure projecten

9. afdelingshoofd

hoofd van één van de vijf gemeentelijke afdelingen

10. brandweercommandant

hoofd van de gemeentelijke brandweer

11. teamleider

direct leidinggevende van medewerkers

12. eerste medewerker, senior medewerker, adviseur en medewerker persoon die ten tijde van de omstrede gedraging werkzaam is bij de gemeente, met inbegrip van in ieder geval vrijwilligers van de brandweer, uitzendkrachten, arbeidscontractanten en gedetacheerden

13. griffier

de griffier volgens artikel 100 van de Gemeentewet

14. medewerker griffie

de medewerker die volgens artikel 107d en 107e van de Gemeentewet tot ambtelijke ondersteuner van de raad is benoemd

15. klachtencoördinator

medewerker die door het college, mede namens de raad en de burgemeester, is benoemd als coördinator bij de behandeling en afdoening van klachten en optreedt als contactpersoon bij de informatie-uitwisseling tussen de gemeente en de Nationale ombudsman één en ander volgens het gestelde in artikel 1.5 van onderhavige regeling.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Onder klachtbehandeling wordt verstaan het onderzoek van een klacht met inachtneming van titel 9.1 van de Awb.
2. Onder klachtbehandelaar wordt verstaan degene die ingevolge artikel 2.1 van onderhavige klachtenregeling de klacht in behandeling heeft genomen.
3. Onder klachtafdoening wordt verstaan het door het, in artikel 2.2 van onderhavige regeling aangewezen bestuursorgaan, schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de klager van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
4. Een mondeling ingediende klacht wordt in principe informeel afgedaan. Wordt de mondelinge klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen tot het indienen van een klaagschrift volgens artikel 9:4 van de Awb.
5. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld indien klager daar nadrukkelijk om verzoekt en ter ondertekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.
6. Een formele klacht ingediend per e-mail die voldoet aan alle overige vereisten van artikel 9:4 Awb wordt ter ondertekening voorgelegd aan de klager waarna deze wordt aangemerkt als een schriftelijk ingediende klacht.
7. Deze regeling is niet van toepassing op meldingen. Meldingen worden gekwalificeerd als een signaal van een burger dat optreden gewenst is bij storingen en onvolkomenheden in en aan (objecten) in de openbare ruimte en leefomgeving van burgers.

Artikel 1.3 Doel van de regeling

1. Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtregeling opgenomen in titel 9.1 van de Awb.
2. Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure ter begeleiding van de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtregeling opgenomen in titel 9.2 van de Awb.

Artikel 1.4 Reikwijdte van de regeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klaagschriften, bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.
2. Deze regeling is van toepassing op de begeleiding van de behandeling van verzoekschriften, bedoeld in titel 9.2 van de Awb.

Artikel 1.5 De klachtencoördinator

1. Er is een door het college benoemde klachtencoördinator die alle klachten in het kader van deze regeling ontvangt, aan een eerste beoordeling onderwerpt en zorg draagt voor een adequate verdere behandelingsprocedure.
2. De klachtencoördinator registreert alle klachten.

3. De klachtencoördinator bewaakt de procedurele voortgang van de afdoening van een klacht en kan indien gewenst ondersteuning bieden bij het houden van hoorzittingen.
4. De klachtencoördinator kan ook behandelaar van een klacht zijn.
5. Naast het uitvoeren van de klachtenregeling heeft de klachtencoördinator een belangrijke preventieve rol door het initiatief te nemen de klachten te analyseren en voorstellen en aanbevelingen te doen voor verbetering van werkprocessen en procedures.
6. De klachtencoördinator adviseert in principe de lijn en schakelt een hoger niveau in als het signaal niet wordt opgepakt en de gemeentelijke organisatie risico loopt.
7. De klachtencoördinator treedt op als contactpersoon bij de informatie-uitwisseling tussen de gemeente en de Nationale ombudsman.
8. Op grond van artikel 4.1 van onderhavige regeling stelt de klachtencoördinator jaarlijks een jaarverslag klachten op en neemt hierin aanbevelingen op ter verbetering.
9. De klachtencoördinator levert een bijdrage over klachtbehandeling aan voor het op grond van artikel 170 van de Gemeentewet door de burgemeester op te stellen burgerjaarverslag.
10. De klachtencoördinator volgt de wetgevingsontwikkelingen op het terrein van klachtrecht en doet zo nodig voorstellen tot aanpassing van onderhavige regeling.

Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling in eerste instantie

Artikel 2.1 Klachtbehandeling

1. Persoonsgerelateerde klachten worden behandeld:
 - a. indien het een klacht betreft over een (senior) medewerker of adviseur van een afdeling, medewerker van de griffie of een vrijwilliger van de brandweer: door respectievelijk de teamleider of het afdelingshoofd als er geen teamleider is aangesteld, de griffier of de brandweercommandant.
 - b. indien het een klacht betreft over een teamleider of een eerste medewerker: door het afdelingshoofd.
 - c. indien het een klacht betreft over een afdelingshoofd, hoofd projecten of brandweercommandant: door de directie.
 - d. indien het een klacht betreft over de adjunct-directeur: door de gemeentesecretaris/directeur.
 - e. indien het een klacht betreft over de gemeentesecretaris/directeur: door de burgemeester namens het college.
 - f. indien het een klacht betreft over het college of individueel collegelid: door de burgemeester namens het college behalve wanneer het over een klacht over de burgemeester als collegelid gaat.
 - g. indien het een klacht betreft over de burgemeester als collegelid of als bestuursorgaan: door de loco-burgemeester namens het college.
 - h. indien het een klacht betreft over de raad of over de griffier: door de voorzitter van de raad namens de raad.
 - i. indien het een klacht betreft over de voorzitter van de raad: door het presidium onder voorzitterschap van de plaatsvervangend raadsvoorzitter namens de raad.
2. Zaakgerelateerde klachten die geen specifieke medewerkers betreffen worden behandeld door het hoofd van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft of door de directie indien op grond van de klacht geen afdelingshoofd is aan te wijzen.
3. De klachtbehandeling en/of het horen van klager mag niet geschieden door de persoon waarover een klaagschrift is ingediend.
4. Naast de in lid 1 genoemde personen is er bij het horen van klager altijd een derde persoon aanwezig. Waar nodig kan de klachtencoördinator het proces ondersteunen.

Artikel 2.2 Klachtafdoening

1. Klachten worden afgedaan:
 - a. Indien het een klacht betreft over medewerkers, adviseurs, eerste medewerkers, teamleiders, afdelingshoofden, de brandweercommandant, het hoofd projecten, de adjunct-directeur of de gemeentesecretaris/directeur: door het college.
 - b. Indien het een klacht betreft over het college of een individueel collegelid, inclusief de burgemeester als lid van het college: door het college.

- c. Indien het een klacht betreft over de burgemeester als bestuursorgaan: door de burgemeester.
 - d. Indien het een klacht betreft over de griffier of een medewerker van de griffie: door de raad.
 - e. Indien het een klacht betreft over het bestuursorgaan de gemeenteraad: door de raad.
2. Bij de afdoening van de klacht wordt klager er op gewezen dat de Nationale ombudsman benaderd kan worden als klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling- en -afdoening.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling in tweede instantie

Artikel 3.1 Nationale ombudsman

1. Dit artikel is van toepassing op de volgens titel 9.2 van de Awb ingediende verzoekschriften.
2. De Nationale ombudsman kan door klager benaderd worden als klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling en -afdoening.
3. De klachtencoördinator is aangewezen als contactpersoon en vervult een coördinerende rol bij de informatie-uitwisseling tussen de gemeente en de Nationale ombudsman.
4. De klachtencoördinator dient door de organisatie en de bestuursorganen direct van alle informatie te worden voorzien die hij voor de vervulling van zijn taak als contactpersoon met de Nationale ombudsman nodig heeft.

Hoofdstuk 4 Rapportage

Artikel 4.1 Jaarverslag klachten

1. De burgemeester brengt jaarlijks namens het college een jaarverslag klachten uit.
2. In het jaarverslag wordt de anonimiteit van de klager en beklagden gewaarborgd.
3. Op grond van artikel 170 Gemeentewet wordt jaarlijks in het burgerjaarverslag gerapporteerd over hoe de burgemeester heeft toegezien op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.
4. De raad ontvangt jaarlijks ter kennisname het jaarverslag en kan aan de hand van de inhoud bepalen of een inhoudelijke openbare bespreking met de burgemeester of het college gewenst is.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 5.1 Onvoorziene situaties

De in deze klachtenregeling genoemde bestuursorganen handelen overeenkomstig deze klachtenregeling tenzij dat voor één of meer belanghebbenden gevolgen zou hebben die wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn in verhouding tot en met de in deze klachtenregeling te dienen doelen.

Artikel 5.2 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: "Klachtenregeling gemeente Bergen 2009".

Artikel 5.3 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de achtste dag na die van haar bekendmaking. Tegelijkertijd vervalt de klachtenregeling gemeente Bergen vastgesteld op 29 januari 2002.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Bergen op 15 december 2009.

Namens de raad voornoemd,
de griffier, de voorzitter,

Namens het college voornoemd,
de secretaris, de burgemeester,

De burgemeester voornoemd,

Toelichting op de klachtenregeling 2009 gemeente Bergen

Aanleiding

Titel 9.1 van de Awb (destijds nog aangeduid als hoofdstuk 9) is op 1 juli 1999 in werking getreden. Titel 9.1 bevat minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. De interne klachtprocedure van titel 9.1 is een verplichte voorfase voordat men terecht kan bij een bevoegde externe klachtinstantie, met name de Nationale ombudsman of een decentrale ombudsvoorziening, zoals geregeld in titel 9.2. Het is de bedoeling dat ombudsmannen titel 9.1 als toetsingskader hanteren voor de beoordeling of het bestuursorgaan een klacht behoorlijk heeft behandeld.

In de onderhavige regeling is ook een artikel opgenomen dat de verbinding legt tussen de titel 9.1 en 9.2 van de Awb en daarmee het interne klachtrecht (klachtrecht in eerste instantie/eerstelijns voorziening) en het externe klachtrecht (klachtrecht in tweede instantie/tweedelijns voorziening) in verhouding tot elkaar brengt.

De minimumeisen van titel 9.1 bieden een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling zodat aanvullende regels niet nodig zijn. Bestuursorganen houden echter de vrijheid om extra voorschriften in eigen regelingen op te nemen, in het bijzonder als deze extra waarborgen voor de burger bevatten en niet in strijd zijn met de eisen uit de Awb.

De onderhavige regeling ziet toe op de aanwijzing van de personen en bestuursorganen binnen de gemeente die klachten volgens de Awb-procedure behandelen en afdoen alsmede op de registratie en publicatie van klachten.

Algemeen uitgangspunt

Algemeen uitgangspunt is dat klachten serieus worden behandeld. Dienstverlening aan burgers en instellingen is een belangrijke gemeentelijke doelstelling. Als er iets fout gaat in het contact tussen burger en gemeente, dan moet de gemeente nagaan of daar aan de kant van de gemeente iets aan te doen is. In de eerste plaats omdat de burger recht heeft op een goede dienstverlening en in de tweede plaats omdat de gemeente er iets van kan leren, waardoor het functioneren van de organisatie kan worden verbeterd.

Nagegaan moet worden hoe de klacht is ontstaan, of de oorzaak van de klacht kan worden weggenomen en of er een vorm van genoegdoening moet worden gegeven. Tenslotte kan bekeken worden of er aanpassingen in de organisatie of werkwijze nodig zijn om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Het streven is om klachten op een zo informeel mogelijke manier te behandelen en af te handelen, waardoor het doorlopen van een meestal tijdrovende officiële procedure kan worden voorkomen. Wel worden ook informeel behandelde en afgehandelde klachten in de registratie opgenomen.

Artikelsgewijze toelichting.

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Onder gedraging is mede een nalaten begrepen. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid. Ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, maakt dat meer algemene opmerkingen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling vallen.

Verder worden in dit artikel de begrippen die in de klachtenregeling worden gebruikt ingekaderd. Naast een omschrijving van zaken die in verschillende wetten zijn geregeld, is ook een toelichting gegeven op de functies binnen de gemeentelijke organisatie.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

Er is een onderscheid gemaakt tussen klachtbehandeling en klachtafdoening. De klachtbehandeling kan namens het bestuursorgaan worden uitgevoerd. De afdoening kan het beste door het bestuursorgaan zelf plaats vinden en kan beter niet worden gedelegeerd of gemandateerd. Op deze wijze houdt het bestuursorgaan zicht op de klachten die zijn ingediend, de wijze van behandeling en de wijze van afdoening.

Ook voor de klager kan het van belang zijn dat het bestuursorgaan de klacht afdoet, het kan het gevoel versterken serieus genomen te worden.

Klachten die betrekking hebben op gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken binnen de leefomgeving van burgers (zoals bijvoorbeeld kapotte lantaarnpalen of losliggende stoeptegels) worden beschouwd als meldingen en vallen niet onder onderhavige regeling.

Anonieme klachten hoeven in beginsel niet in behandeling te worden genomen. Volgens een uitspraak van de Nationale ombudsman wordt van dit beginsel afgeweken indien de klager zwaarwegende belangen heeft anoniem te blijven en de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar is, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht. (Nat. Omsb. nr.93/067, AB 1993, nr, 207)

Artikel 1.3 Doel van de regeling

Hoewel overal wordt geschreven dat titel 9.1 Awb voldoende waarborgen biedt voor interne klachtbehandeling, dient binnen de organisatie duidelijk te zijn wie welke klacht behandelt. Ook is van belang vast te leggen wie er een rol heeft bij de externe klachtprocedure volgens titel 9.2 van de Awb.

Artikel 1.4 Reikwijdte van de regeling

Deze regeling ziet toe op de behandeling van klaagschriften. Hieronder verstaat de Awb: een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager. De Awb geeft een ieder het recht om te klagen, zodat deze regeling geldt voor klachten van burgers en van mensen (medewerkers) die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de gemeentelijke bestuursorganen.

Een klaagschrift moet bevatten: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

De Awb verplicht bestuursorganen deze klachten op een bepaalde wijze te behandelen. Zo dient de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging te krijgen, moet hij worden gehoord als hij dat wil, en in beginsel binnen zes weken in kennis worden gesteld van de uitkomst van het onderzoek naar zijn klacht. De klachten moeten voorts worden geregistreerd en gepubliceerd. Artikel 9:4 Awb somt de eisen op waaraan een zogenoemd klaagschrift dient te voldoen. Omdat de regeling in de Awb uitputtend bedoeld is, is het niet nodig de eisen die aan een klaagschrift gesteld worden op te nemen in de klachtenregeling. Een verwijzing naar het desbetreffende artikel is voldoende.

Hetzelfde geldt voor de eisen die aan een verzoekschrift volgens titel 9.2 van de Awb worden gesteld.

Artikel 1.5 De klachtencoördinator

Binnen de gemeentelijke organisatie is er een halve formatieplaats voor de functie van klachtencoördinator ingeruimd. Naast het uitvoeren van onderhavige regeling heeft de coördinator een belangrijke preventieve rol door het initiatief te nemen de klachten te analyseren en voorstellen en aanbevelingen te doen voor verbetering van werkprocessen en procedures. Daarnaast is de coördinator ook de vraagbaak voor de organisatie als het om klachten gaat en kan hij klachtbehandelaars ondersteunen bij hoorzittingen.

De wettelijk verplichte registratie van klachten door de coördinator is van belang voor het krijgen van inzicht in de hoeveelheid en de aard van de ingediende klachten. Daaruit kan nuttige informatie worden gehaald. Er kunnen indicaties aan ontleend worden om bepaalde werkwijzen aan te passen, of juist niet. Het kan dienen als een graadmeter voor de kwaliteit van de

gemeentelijke dienstverlening. Naast de normale postregistratie worden klachten ook door de klachtencoördinator apart geregistreerd. Daarnaast wordt de informatie gebruikt voor het jaarverslag klachten, het burgerjaarverslag en voor het geven van adviezen ter verbetering van processen.

Voor de Nationale ombudsman is de coördinator het eerste aanspreekpunt. Vragen die vanuit de ombudsman aan de gemeente worden gesteld worden uitgezet en bijgehouden door de coördinator. Als verzoekschriften leiden tot onderzoeken van de Nationale ombudsman kan de klachtencoördinator optreden als adviseur.

Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling in eerste instantie

Artikel 2.1 Klachtbehandeling

Persoonsgerelateerde klachten zijn klachten die teruggevoerd kunnen worden naar een persoon of (deel) van een afdeling en die gaan over individuele handeling, de zogenaamde bejegeningklachten..

Bij zaaksgelateerde klachten gaat het over niet persoonsgerelateerd handelen, zoals het niet reageren op verzoeken.

De regeling heeft alleen betrekking op klachten over bestuursorganen. Dat wil zeggen de raad, het college en de burgemeester.

Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt als een gedraging van dat bestuursorgaan aangemerkt. Primair valt hierbij te denken aan ambtenaren die in ondergeschiktheid aan het gemeentelijke bestuursorgaan werken, maar ook aan arbeidscontractanten, uitzendkrachten, gedetacheerden en vrijwilligers van de brandweer.

De verantwoordelijkheidsrelatie kan niet alleen voortvloeien uit het in dienst zijn van een gemeentelijk bestuursorgaan, maar ook uit de bevoegdheid van het bestuursorgaan om aanwijzingen te geven. Degene die benoemt, is hier niet het doorslaggevende criterium.

Het criterium onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan betekent ook dat over gedragingen van wethouders (als lid van het bestuursorgaan) geklaagd kan worden.

Voor een individueel raadslid ligt dit anders. Zijn of haar werkzaamheden worden niet toegerekend aan de raad omdat het raadslid niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan de raad. Een raadslid heeft geen zelfstandige bevoegdheid.

Klachten die over gedragingen van raadsleden handelen worden ter beschikking gesteld aan de desbetreffende fractievoorzitter.

Er kan wel worden geklaagd over gedragingen van de raad als bestuursorgaan.

Over mondelinge uitingen van leden van de raad in de vergadering van de raad of hetgeen door hen aan de raad schriftelijk is overlegd, kan niet worden geklaagd. Deze immuniteit strookt met hetgeen hierover in artikel 22 van de Gemeentewet is bepaald.

In dit artikel wordt aangegeven door wie de klachtbehandeling plaatsvindt. De verantwoordelijkheid ligt bij de klachtbehandelaar, maar deze kan voor ondersteuning en informatie een beroep doen op de klachtencoördinator. De verantwoordelijkheid blijft bij de afdeling omdat deze een eigen werkwijze hebben en kunnen leren van de klacht. In de gevallen waar het college voor de klachtbehandeling zorgdraagt wordt het college ondersteund door de secretaris, behalve in de gevallen waarin het een gedraging van de secretaris betreft. In die gevallen kan het college een vervanger aanwijzen.

In lid 3 is nog eens aangegeven dat de medewerker waarover geklaagd wordt de klacht niet mag behandelen en dus ook niet mag horen. Er bestaat echter geen bezwaar tegen het tegelijk horen van klager en degene waarover geklaagd wordt. In sommige gevallen is het echter aan te bevelen beide apart te horen en van beide hoorzittingen een apart verslag te maken dat voor het afdoen van de klacht wordt gebruikt.

In lid 4 van dit artikel wordt aangegeven dat naast de personen die als klachtbehandelaar zijn aangewezen altijd een derde aanwezig dient te zijn. Dit om te voorkomen dat er eventueel

geklaagd wordt over de wijze van horen en er onenigheid bestaat over hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht. Waar nodig kan een beroep op de klachtencoördinator worden gedaan voor het organiseren en/of bijwonen van de hoorzitting.

Artikel 2.2 Klachtafdoening

Zoals al eerder aangegeven vindt de klachtafdoening plaats door het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft. Dit artikel formaliseert deze afdoening.

Dat wil zeggen, ondertekening van de afdoening door het bestuursorgaan dat daar verantwoordelijk voor is.

Het tweede lid van dit artikel geeft nog eens aan dat de klager standaard op de tweedelijns klachtvoorziening moet worden gewezen. Hierbij valt de parallel te trekken met het verplicht opnemen van de beroepsclausule in een beslissing op een bezwaarschrift.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling in tweede instantie

Wij hebben gekozen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman als tweedelijns voorziening. In dit artikel wordt de rol van de coördinator bij de contacten met de Nationale ombudsman nogmaals benadrukt en in het vierde lid wordt aangegeven dat de organisatie verplicht is de coördinator te voeden met informatie die nodig is om de rol als contactpersoon goed te vervullen.

Hoofdstuk 4 Rapportage

Artikel 4.1 Jaarverslag klachten

Jaarlijks stelt de coördinator een jaarverslag klachten op. Het college kan hiermee verantwoording afleggen tegenover de raad en tegenover de bevolking.

De burgemeester geeft in het burgerjaarverslag jaarlijks aan hoe hij erop toeziet dat de gemeentelijke bestuursorganen een zorgvuldige klachtbehandeling toepassen. Hiervoor kan de door de klachtencoördinator verzamelde informatie als basis dienen. Het is dan ook de coördinator die deze bijdrage voor de burgemeester verzorgt.

In lid 4 is aangegeven dat de raad vanuit zijn controlerende taak kan besluiten om het college of de burgemeester uit te nodigen om in een commissievergadering of een raadsinformatieavond met de raad van gedachten te wisselen over klachtbehandeling. Het is ook mogelijk dat de raad het jaarverslag voor kennisgeving aanneemt.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 5.1 Onvoorziene situaties

Dit artikel geeft de gemeentelijke bestuursorganen de ruimte om af te wijken van deze regeling als toepassing van de regeling zou leiden tot nadelige gevolgen voor één of meer belanghebbenden.

In het kader van rechtmatigheid wordt geadviseerd een inherente afwijkingsbevoegdheid op te nemen in gemeentelijke regelgeving.

Artikel 5.2 Citeertitel

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 5.3 Inwerkingtreding

Dit artikel behoeft geen toelichting.