gemeente BERGEN

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 omstreden 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 beklaagden 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,