

GEMEENTE SLUIS

KLACHTENREGELING GEMEENTE SLUIS

DE RAAD VAN DE GEMEENTE SLUIS;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

BESLUIT

vast te stellen de volgende **Verordening op de behandeling van klachten**.

HOOFDSTUK 1 Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. *klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- b. *bestuursorgaan*:
 1. de gemeenteraad;
 2. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders;
 3. een commissie voor zover daaraan bestuursbevoegdheden zijn verleend;
 4. de burgemeester (tenzij handelend in zijn hoedanigheid als hoofd van de politie);
- c. *gedraging*: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 1. een bestuursorgaan;
 2. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie;
- d. *klachtencommissie*: de commissie die op grond van artikel 1.3 een klacht onderzoekt en het betreffende bestuursorgaan over de afdoening van een klacht adviseert;
- e. *klachtencoördinator*: de functionaris als bedoeld in artikel 1.6.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, bedoeld in artikel 1.1 sub c. onder 2, wordt aangemerkt als een gedraging van het verantwoordelijk bestuursorgaan.

3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van ambtenaren die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 1.3 Klachtencommissie

Er is een gemeentelijke klachtencommissie die belast is met de voorbereiding van de beslissing op en de advisering over een klacht.

Artikel 1.4 Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die geen deel uitmaken van en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan;
2. De voorzitter en de leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
3. Het college benoemt een aantal plaatsvervangende leden, die eveneens geen deel uitmaken van en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan;
4. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

Artikel 1.5 Zittingsduur

1. De voorzitter, de leden en de plaatsvervangende leden van de commissie kunnen op ieder moment ontslag nemen.
2. De aftredende voorzitter, de aftredende leden en de plaatsvervangende leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 1.6 Klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders stellen een klachtencoördinator aan die:
 - a. tevens secretaris is van de commissie, tenzij diens eigen gedraging in het geding is;
 - b. belast is met de registratie van alle klachten;
 - c. erop toeziet dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in deze verordening plaatsvindt;
 - d. het bestuursorgaan adviseert over het voorkomen van klachten;
 - e. het op verzoek van een klager medewerken aan het op schrift stellen van een klacht.
2. De gemeentesecretaris wijst een plaatsvervanger van de klachtencoördinator aan.

HOOFDSTUK 2 Behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 2.1 Indiening

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuursorgaan, waarbij gebruik kan worden gemaakt van een door de gemeente beschikbaar gesteld formulier.
2. Een klacht dient ondertekend te zijn.

3. Een klacht dient te omvatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen een klacht is gericht.
4. Indien een klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 2.2 Ontvangstbevestiging

1. Het bestuursorgaan bevestigt binnen één week schriftelijk de ontvangst van een klacht.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld hoe de verdere gang van zaken is.
3. Het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht en de eventueel daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.

Artikel 2.3 Ontvankelijkheid

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht een klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in deze verordening is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of;
 - d. waartegen door de 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 terzake 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 sprake is.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:
 - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - b. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 2.1, tweede en derde lid en de klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken nadat de klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 2.4 Vooronderzoek

1. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De klachtencommissie kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van burgemeester en wethouders vereist, die in redelijkheid niet zal worden geweigerd.

Artikel 2.5 Horen

1. De klachtencommissie stelt de klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging een klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klachtencommissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de klachtencommissie.
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.

Artikel 2.6 Uitnodiging ter zitting

1. De voorzitter van de klachtencommissie nodigt klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ten minste twee weken tevoren uit om op een in de uitnodiging te vermelden plaats en tijdstip op een hoorzitting te verschijnen.
2. Tenzij gewichtige redenen – ter beoordeling van de commissie – zich hiertegen verzetten, worden de belanghebbenden in elkaars tegenwoordigheid gehoord.
3. Binnen drie dagen na de in het eerste lid bedoelde uitnodiging kunnen klager, het bestuursorgaan of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder opgave van redenen de voorzitter verzoeken het tijdstip van de zitting te wijzigen.
4. De beslissing van de voorzitter op een verzoek als bedoeld in het derde lid wordt zo spoedig mogelijk meegedeeld aan de klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen als genoemd in het eerste en derde lid.

Artikel 2.7 Quorum

Tenzij, met toepassing van artikel 2.5, lid 2 van deze verordening, het horen wordt opgedragen aan de voorzitter of een lid van de commissie, is het voor het houden van een zitting vereist dat de meerderheid van het aantal leden waaronder in ieder geval de voorzitter dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig is.

Artikel 2.8 Onpartijdigheid

De voorzitter, de leden en de plaatsvervangende leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 2.9 Verslag

1. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt bevattende de namen van de aanwezigen, met daarbij een vermelding van hun hoedanigheid.
2. Het verslag houdt een korte vermelding in van hetgeen over en weer is gezegd en overigens ter zitting is voorgevallen.
3. Het verslag verwijst naar de op de zitting overgelegde bescheiden die aan het verslag worden gehecht.
4. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter, dan wel het lid aan wie het horen is opgedragen, alsmede de secretaris van de commissie.

Artikel 2.10 Afdoening

1. Het bestuursorgaan handelt een klacht binnen 10 weken na ontvangst af.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
3. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in lid 2.
4. Indien een klacht niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn kan worden afgehandeld, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijke mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging een klacht betrekking heeft.
5. In de kennisgeving als bedoeld in lid 2 wordt tevens gemeld dat vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij de Zeeuwse Ombudsman, indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

Artikel 2.11 Tussentijds beëindigen procedure

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. De klachtencoördinator bevestigt de tussentijdse beëindiging van de procedure schriftelijk aan de klager, degene over wie werd geklaagd en voor zover noodzakelijk de klachtencommissie.

Artikel 2.12 Nader onderzoek

1. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie nader onderzoek houden, indien dit na afloop van de zitting, maar voordat een advies - mede inhoudende de bevindingen - en eventuele aanbevelingen worden opgesteld, wenselijk blijkt te zijn.
2. De uit het nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift toegezonden aan de leden van de commissie, de klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. De leden van de commissie, de klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen binnen een week na verzending van de in het eerste lid bedoelde informatie aan de voorzitter van de commissie het verzoek richten tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting. De voorzitter beslist omtrent een dergelijk verzoek.
4. Op een nieuwe hoorzitting zijn de bepalingen in deze verordening die betrekking hebben op de hoorzitting zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 2.13 Beraadslaging

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren en bij meerderheid van stemmen over het advies en eventuele aanbevelingen.
2. Indien bij een stemming de stemmen staken, dan beslist de stem van de voorzitter. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt indien die minderheid dat verlangt.

3. Indien het horen is opgedragen aan de voorzitter dan wel een lid van de klachtencommissie, worden de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen geacht die van de commissie te zijn.
4. Het advies en eventuele aanbevelingen zijn gemotiveerd en worden ondertekend door de voorzitter, dan wel het lid aan wie het horen is opgedragen, alsmede de secretaris van de commissie.

HOOFDSTUK 3 Rapportage

Artikel 3.1 Jaaroverzicht

De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan de gemeenteraad een rapportage uit, inhoudende een overzicht en een analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 4.1 Inwerkingtreding

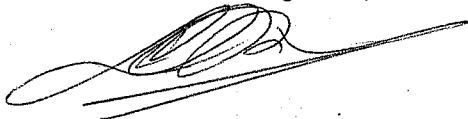
1. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na het verstrijken van een termijn van zes weken na de datum van haar bekendmaking.
2. Op dat tijdstip vervallen:
 - a. de "Klachtenregeling gemeente Oostburg" vastgesteld bij raadsbesluit van 20 januari 2002;
 - b. de "Procedureverordening klachtbehandeling Sluis-Aardenburg" vastgesteld bij raadsbesluit van 7 september 2000.

Artikel 4.2 Citeerartikel

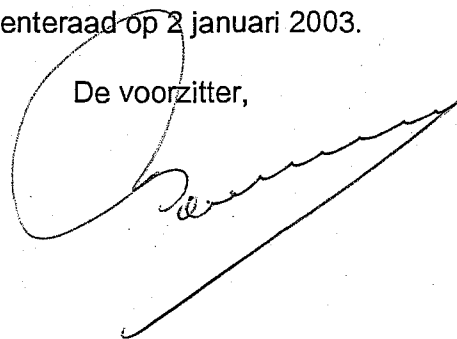
Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel "Klachtenregeling gemeente Sluis".

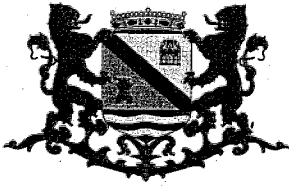
Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad op 2 januari 2003.

De interim griffier,



De voorzitter,





GEMEENTE SLUIS

RAADSBESLUIT

DE RAAD VAN DE GEMEENTE SLUIS;

gelezen het voorstel van het raadspresidium i/o ;

gezien het advies van de BOR;

gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet ;


BESLUIT:

1. vast te stellen de Verordening op de behandeling van klachten.
2. tot de datum van inwerkingtreding van de onder 1 bedoelde verordening de Klachtenregeling gemeente Oostburg;
3. met ingang van de datum van inwerkingtreding van de onder 1 bedoelde verordening in te trekken de Klachtenregeling gemeente Oostburg, vastgesteld bij raadsbesluit dd. 20 januari 2002;
4. in te trekken de Procedureverordening klachtbehandeling gemeente Sluis-Aardenburg, vastgesteld bij raadsbesluit van 7 september 2000.

Oostburg, 2 januari 2003

DE RAAD VOORNOEMD,

 , voorzitter

 , interim griffier