Decentrale regelgeving

Overheidsorganisatie	Gemeente Lansingerland
Organisatie die de regeling vaststelt	Gemeente Lansingerland
Vastgesteld door	College van Burgemeester en Wethouders en de gemeenteraad
Titel regelgeving	Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016
Citeertitel	Klachtenregeling Lansingerland 2016
Type informatie	Regeling
Onderwerp	Bestuur en recht
Wettelijke grondslag	Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht art. 149 Gemeentewet
Gedelegeerde regelgeving	Geen
Opmerkingen	Geen
Betreft (aard van de regeling)	Nieuwe regeling
Datum intrekking of inwerkingtreding wijziging regeling	
Datum inwerkingtreding van (een versie van) een regeling	december 2015
Datum terugwerkende kracht	
Datum ondertekening regeling	
Bekendmaking geplaatst	In Gemeenteblad, Gemeentepagina op de website van de gemeente Lansingerland
Datum bekendmaking	december 2015
Kenmerk voorstel	T15.13775

Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Lansingerland;

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 27 oktober 2015;

Gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluiten vast te stellen de

Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016.

Regeling betreffende de procedure en de wijze van afdoening van klachten.

HOOFDSTUK 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Klachtenbehandeling

1. Klachtbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Deze klachtenregeling geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Begripsbepalingen

a. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Lansingerland. Onder klachten in de zin van deze regeling worden tevens begrepen meldingen en signalen met betrekking tot de uitvoering van de taken van aanbieders in het sociaal domein.
b. Klager: degene die de klacht indient.
c. Beklaagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
d. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan.
e. Bestuursorgaan: een orgaan zoals bedoeld in artikel 1.1 van de Algemene wet bestuursrecht waaronder in ieder geval wordt verstaan de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en bestuursorganen die onder verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur werken zoals de leerplichtambtenaar en de heffings- en invorderingsambtenaar .
f. Klaagschrift: schriftelijke klacht die voldoet aan de eisen genoemd in artikel 9:4, eerste en tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht.
g. Klachtencoördinator: de medewerker die in overeenstemming met deze verordening is aangewezen en belast is met de taken zoals omschreven in artikel 4.
h. Nationale ombudsman: het onafhankelijke orgaan waarbij een klacht kan worden ingediend, indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling bij de gemeente Lansingerland.
i. Aanbieder: de zorgaanbieder, zorgverlener of dienstverlener in het kader van het Sociaal Domein.
j. Sociaal domein: terrein van gemeentelijke werkzaamheden voortvloeiend uit Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Participatiewet.

Artikel 3 Fasering

1. De klachtbehandeling kent drie fasen: te weten:
   a. Informele behandeling:
   Indien iemand zich met een klacht tot de gemeente wendt, wordt geprobeerd de klacht direct op te lossen door middel van een informeel gesprek en de klager tevreden te stellen. Bij ontevredenheid over

de wijze waarop de klacht in dit stadium is afgehandeld, wordt de klager altijd gewezen op de mogelijk om de formele interne behandeling te volgen.

b. Formele (interne) behandeling in eerste instantie:
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 dit reglement.

c. Formele (externe) behandeling in tweede instantie:
Het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht, uitgevoerd door de Nationale ombudsman, na afronding van de formele interne behandeling in eerste instantie.

2. Deze regeling heeft uitsluitend betrekking op de fasen a. en b.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator en diens plaatsvervanger.
2. De klachtencoördinator is belast met de volgende taken:
   a. Toetst een klacht op ontvankelijkheid en zorgt voor het doorzenden van de klacht aan de klachtbehandelaar en de beklaagde;
   b. Draagt zorg voor het inrichten en bijhouden van een volledig dossier van elke in behandeling genomen klacht;
   c. Ziet toe op een zorgvuldige behandeling en de voortgang van de behandeling van klaagschriften;
   d. Ondersteunt de klachtbehandelaar bij de informele en formele afhandeling van de klacht;
   e. Adviseert het beslissend bestuursorgaan over de afdoening van een formele klacht;
   f. Doet indien nodig aanbevelingen;
   g. Is namens de gemeente contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
3. De klachtencoördinator brengt jaarlijks een rapportage uit, inhoudende een geanonimiseerd overzicht en analyse van de ingekomen klachten, onderverdeeld naar afdeling, en, indien relevant een overzicht van aanbevelingen tot verandering die naar aanleiding van de klachten zijn gedaan, de reactie van de verantwoordelijke op deze aanbevelingen en de manier waarop deze daadwerkelijk zijn doorgevoerd.

HOOFDSTUK 2 Indienen van een klacht

Artikel 5 Indiening van een klacht

1. Een ieder kan een schriftelijke of mondelinge klacht indienen.
2. Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld.
3. Digitale indiening van een klacht is mogelijk via de gemeentelijke website van de gemeente Lansingerland
4. Een schriftelijke klacht is gericht aan het college van burgemeester en wethouders, ter attentie van de klachtencoördinator.
5. Bij een schriftelijke klacht worden voor zoveel mogelijk afschriften van relevante stukken overlegd.
6. Een schriftelijke klacht is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling.
7. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Dit wordt schriftelijk aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd bevestigd.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging en registratie

1. De postregistratie legt elke schriftelijke ingediende klacht direct voor aan de klachtencoördinator, die zorg draagt voor de registratie van de klacht.
2. De klachtencoördinator bevestigt binnen één week schriftelijk aan de klager de ontvangst van de klacht.
3. De ontvangstbevestiging bevat informatie over degene die de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.

4. Indien de klacht niet voldoet aan de formele vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht kan de klacht buiten behandeling blijven, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencoördinator gestelde termijn.

HOOFDSTUK 3 Behandeling van klachten

Artikel 7 Informele behandeling van een klacht

1. De informele behandeling van een ingediende klacht vindt plaats door de direct leidinggevende van de betrokken medewerker.
2. De klachtbehandelaar rapporteert na de informele bemiddeling schriftelijk de uitkomst ervan aan de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator informeert de klager vervolgens schriftelijk over de uitkomst van de informele afhandeling.
4. De klager wordt hierbij altijd gewezen op de mogelijkheid om de formele interne behandeling te volgen.

Artikel 8 Formele (interne) behandeling van klachten

De formele behandeling vindt als volgt plaats:

1. De klachtencoördinator behandelt een klacht over een gedraging van een medewerker.
2. Het afdelingshoofd behandelt een klacht over een teamleider.
3. De gemeentesecretaris behandelt een klacht over een afdelingshoofd.
4. De burgemeester behandelt een klacht over de gemeentesecretaris.
5. De locoburgemeester behandelt een klacht over de burgemeester.
6. De burgemeester behandelt een klacht over het college of een lid daarvan.

Artikel 9 Klachten over de raad, griffier en griffiemedewerker

1. De voorzitter van de raad behandelt een klacht over een gedraging van de gemeenteraad of bestuurscommissie.
2. De griffier behandelt een klacht over een gedraging van de griffiemedewerker.
3. De voorzitter van de werkgeverscommissie behandelt een klacht over een gedraging van de griffier.

Artikel 10 Hoor en wederhoor

1. De persoon over wiens handelen geklaagd wordt, ontvangt van de klachtencoördinator een kopie van de schriftelijk klacht evenals van de daarbij meegezonden stukken.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen van beide partijen vindt al dan niet in elkaars aanwezigheid plaats.
3. Zo nodig worden getuigen gehoord. Medewerkers van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.

Artikel 11 Niet openbaarheid en geheimhouding

1. De hoorzittingen over klachten zijn niet openbaar.
2. Degenen die belast zijn met de behandeling van klachten zijn verplicht tot geheimhouding van bij de uitvoering van hun taak verkregen gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, behoudens zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit hun taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

HOOFDSTUK 4 Rapportage en Afdoening

Artikel 12 Rapportage

1. De klachtencoördinator stelt na afloop van de formele behandeling aan de hand van de relevante stukken, het verslag van het horen en de rapportage over de afhandeling van de klacht een advies over de afdoening van de formele klacht op voor het beslissend bestuursorgaan.

Artikel 13 Afdoening

1. Het besluit op de klacht bevat de bevindingen van het klachtenonderzoek en de conclusies die daaraan worden verbonden.
2. Bij de toezending van het besluit op de klacht als bedoeld in lid 1 wordt klager medegedeeld dat hij indien hij het niet eens is met het genomen besluit of de wijze van afhandeling van zijn klacht, hij binnen een jaar na de ontvangst van zijn besluit zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman te Den Haag.
3. De klachten coördinator draagt zorg voor de verzending van het besluit aan klager en beklaagde.

HOOFDSTUK 6 Klachtbehandeling sociaal domein

Artikel 14 Algemeen

1. Met klachten over zaken binnen het sociaal domein kunnen burgers terecht bij zowel de aanbieder als bij de gemeente.
2. De gemeente geleidt de klacht over de aanbieder in eerste instantie altijd door naar de aanbieder.
3. Indien de klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door de aanbieder kan hij hierover een klacht indienen bij de gemeente.
4. Indien klager niet tevreden is over de klachtbehandeling bij de gemeente dan kan een klacht worden ingediend bij de Nationale ombudsman.

Artikel 15 Uitgangspunten

1. Elke aanbieder beschikt over een eigenstandige klachtenregeling: of op basis van een wettelijke regeling (bijv. Jeugdwet of een verordening) of op basis van een overeenkomst met de gemeente.
2. Met de aanbieder maakt de gemeente afspraken over de wijze van klachtbehandeling en de informatie-uitwisseling met de gemeente over de behandeling van klachten;
3. De gemeente behandelt ook complexe klachten die over meerdere uitvoerende organisaties tegelijk gaan en beoordeelt hoe deze organisaties met klachten omgaan.
4. Burgers kunnen zich te allen tijde door derden laten bijstaan en ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Artikel 16 Klachtbehandeling bij de aanbieder

1. De klachtbehandeling bij de aanbieder vindt plaats overeenkomstig de eigen interne klachtenprocedure die wettelijk is vereist of is vereist op basis van de met de aanbieder gesloten overeenkomst.
2. De klachtenregeling van de aanbieder moet voldoen aan de eisen van een zorgvuldige klachtbehandeling, zoals aangegeven in de wettelijke regeling of de overeenkomst.
3. Het besluit over de klacht kan aanleiding zijn tot verbetering of aanpassing van procedures, werkwijzen etc. maar kan ook aanleiding zijn tot aanscherping van toezicht door de gemeente op contractspartijen.

Artikel 17 Klachtbehandeling bij de gemeente

Heeft de klacht betrekking op de wijze van klachtbehandeling bij de aanbieder dan handelt de gemeente de klacht af conform de interne formele procedure.

HOOFDSTUK 7 Slotbepalingen

Artikel 18 Intrekken oude regeling

Het klachtenreglement gemeente Lansingerland van 27 juni 2013 wordt ingetrokken met ingang van de datum waarop deze regeling van kracht wordt.

Artikel 19 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na die van bekendmaking.

Artikel 20 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als “Klachtenregeling Lansingerland 2016”.

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Lansingerland op 27 oktober 2015

de burgemeester,

drs. Pieter van de Stadt

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 20 oktober 2015

de secretaris, de burgemeester,



drs. Ing. Ad Eijkenaar drs. Pieter van de Stadt

Aldus vastgesteld oor de raad van Lansingerland in zijn openbare vergadering van 17 december 2015

de griffier, de voorzitter,



drs. Marijke Walhout drs. Pieter van de Stadt