

Verordening op de behandeling van klachten ISD Midden-Langstraat 2007

Het algemeen bestuur van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Midden-Langstraat gevestigd te Waalwijk alsmede het dagelijks bestuur en de voorzitter van het bestuur, ieder voor zover het hun eigen bevoegdheid betreft;

gezien het voorstel van het dagelijks bestuur van 4 december 2006

gelet op de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet

b e s l u i t e n :

vast te stellen de volgende verordening:

'VERORDENING OP DE BEHANDELING VAN KLACHTEN VAN DE INTERGEMEENTELIJKE SOCIALE DIENST MIDDEN LANGSTRAAT 2007'

Hoofdstuk 1: BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter dan wel individuele leden daarvan respectievelijk van een persoon werkzaam onder hun verantwoordelijkheid in de uitoefening van zijn functie;
- b. klager: degene die zich met een klacht tot de dienst wendt;
- c. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van het bestuur van de ISD Midden-Langstraat;
- d. ambtenaar: hij die door of vanwege de dienst is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn, alsmede hij met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is aangegaan;
- e. klachtencoördinator: de ambtenaar als bedoeld in artikel 2.3;
- f. gedraging: ieder handelen of nalaten. Een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

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. Het dagelijks bestuur zorgt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur.
3. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.

4. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd bevestigd.

Hoofdstuk 2 BEHANDELING SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Artikel 2.1 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk op een door het dagelijks bestuur vastgesteld formulier dan wel bij brief, worden ingediend bij de klachtencoördinator.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend en bevat:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
 - d. jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - e. de reden waarom klager meent bezwaren te moeten maken tegen de gedraging.

Artikel 2.2 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst wordt terstond door de klachtencoördinator namens het dagelijks bestuur aan de klager schriftelijk bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarbij ingezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

Artikel 2.3 Klachtencoördinator

1. Er is een ambtenaar die belast is met de bewaking van de voortgang van de klachtenbehandeling en het onderhouden van de contacten met klager.
2. Deze ambtenaar draagt de titel van klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator is een ambtenaar, die daartoe namens het dagelijks bestuur door de directeur van de ISD Midden-Langstraat wordt aangewezen.

Artikel 2.4 Niet-ontvankelijke klachten

1. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
 - a. niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 2.1, tweede en derde lid;
 - b. indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht door de klachtencoördinator, terwijl de klager niet binnen twee weken, na een daartoe schriftelijk verzoek, een vertaling in de Nederlandse taal heeft ingediend;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die volgens de klachtenregeling is behandeld;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - e. de klacht betrekking heeft op algemeen beleid van de dienst;
 - f. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar op grond van een wettelijk geregelde administratieve voorziening aanhangig is, of open heeft gestaan;
 - g. ten aanzien van de gedraging een burgerlijke rechtsvordering, dan wel een strafrechtelijk of tuchtrechtelijk onderzoek is, kan of zal worden ingesteld.
2. De beslissing om een klacht niet-ontvankelijk te verklaren wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk medegedeeld aan de klager, de betrokken ambtenaar of de individuele leden van het bestuursorgaan voor zover de klacht op hen betrekking heeft.

Artikel 2.5 Ontvankelijke klachten, onderzoek en horen

1. De klachtencoördinator stelt de ontvankelijke klachten terstond ter hand van het dagelijks bestuur, het algemeen bestuur en individuele leden daarvan, voor zover de klacht op hen betrekking heeft.
2. Het dagelijks bestuur, het algemeen bestuur of de voorzitter stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren, alsmede om hun standpunt schriftelijk toe te lichten.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel klager heeft verklaard van dat recht geen gebruik te willen maken.
4. Het horen geschiedt door één of meer leden van het dagelijks bestuur of het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter, al naar gelang het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.
5. Het dagelijks bestuur, het algemeen bestuur of de voorzitter kan, indien zulks ter beoordeling van een klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen kennis te nemen van de klacht en daaromtrent een oordeel te geven.
6. Het horen van de betrokkenen vindt in beslotenheid plaats.
7. Van de procedure van hoor en wederhoor wordt een verslag gemaakt.

Artikel 2.6 Afdoening

1. Het bestuursorgaan doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk af.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens klacht betrekking heeft.
3. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die er aan verbonden zijn.
4. Het bestuursorgaan deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Hoofdstuk 3: KLACHTENREGISTRATIE EN RAPPORTAGE

Artikel 3.1 Registratie en rapportage

1. De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van:
 - a. de soort en het aantal klachten;
 - b. de voortgang van de procedure;
 - c. de inhoud en de aard van de naar aanleiding van de klachten genomen beslissingen;
 - d. de informatie, die is verstrekt aan de klager, de betrokken ambtenaar, het betrokken bestuursorgaan of de individuele leden daarvan.
2. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan de voorzitter schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden en behaalde resultaten ten behoeve van het jaarverslag van de dienst.

Hoofdstuk 4: SLOTBEPALINGEN

Artikel 4.1 Vertrouwelijkheid

Een klacht heeft een vertrouwelijk karakter.

Artikel 4.2 Citeertitel

De verordening kan worden aangehaald als: Klachtenregeling ISD Midden-Langstraat.

Artikel 4.3 Inwerkingtreding

De verordening treedt in werking op 1 januari 2007.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur in zijn vergadering van 18 december 2006

Het algemeen bestuur van de ISD Midden-Langstraat,
de secretaris, de voorzitter,

J.A.P. van Overbeek

P.W.M. van Dongen

Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur in zijn vergadering van 4 december 2006

Het dagelijks bestuur van de ISD Midden-Langstraat,
de secretaris, de voorzitter,

J.A.P. van Overbeek

P.W.M. van Dongen

Aldus vastgesteld door de voorzitter op 4 december 2006
de voorzitter,

P.W.M. van Dongen

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1.1

De definitie van klacht is zodanig, dat zowel klachten tegen het bestuur als klachten tegen ambtenaren onder deze regeling vallen. Voor de burger is vaak niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de gedraging waarover hij een klacht wil indienen.

Nieuw in de klachtenregeling is dat er ook (intern) klachtrecht openstaat ten aanzien van het handelen van het algemeen bestuur of de individuele leden daarvan. Het algemeen bestuur is naast het dagelijks bestuur en de voorzitter ook bestuursorgaan. Een gedraging van individuele leden van bestuursorganen of onder hen werkzame personen worden aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Ofschoon sinds de invoering van het duale stelsel in de gemeentewet ieder bestuursorgaan zijn eigen klachtenregeling kan vaststellen is om de duidelijkheid voor de burger te bevorderen gekozen voor één klachtenregeling.

De verwachting is, dat een groot percentage van de klachten betrekking zal hebben op het niet tijdig beantwoorden van brieven die gericht zijn aan het dagelijks bestuur. Ook is het mogelijk dat de voorzitter of individuele bestuursleden toezeggingen hebben gedaan die in een later stadium niet waargemaakt kunnen worden. Voor zover daar geen wettelijke beroepsmogelijkheid voor openstaat, komen ook klachten hierover voor behandeling volgens deze procedure in aanmerking.

Artikel 2.3

Een schriftelijke klacht moet worden ingediend bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zal de noodzakelijke hoorzittingen organiseren en aan het betreffende bestuursorgaan adviseren over de afdoening van de klacht.

Artikel 2.4

Het eerste lid geeft aan wanneer klachten niet-ontvankelijk zijn. Het bestuursorgaan neemt ter zake een besluit, nadat de klachtencoördinator de ontvankelijkheid beoordeeld heeft.

Artikel 2.5

Als de klachtencoördinator een klacht over een ambtenaar ontvankelijk oordeelt, stelt hij de klacht aan de directeur onder wiens verantwoordelijkheid de ambtenaar werkt, ter hand. De directeur kan vervolgens contact opnemen met de directe leidinggevende en de ambtenaar waarover wordt geklaagd. De betreffende ambtenaar en de klager worden gehoord naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht dat noodzakelijk maakt, worden ook anderen gehoord. Het horen geschiedt in beslotenheid. Hetgeen ter zitting naar voren komt draagt een vertrouwelijk karakter en de aanwezigen dienen daarop gewezen te worden.

Indien de klacht betrekking heeft op één of meer leden van het dagelijks bestuur of het algemeen bestuur, wordt de hoorzitting voorgezeten door een lid van het betreffende bestuursorgaan op wie de klacht zich niet richt. Tevens kunnen eventueel, indien het bestuursorgaan dat nodig acht, ook anderen hun oordeel tijdens of buiten de hoorzitting geven over de voorliggende klacht. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betreffende personen en de klager toegezonden. Indien anderen buiten de hoorzitting een oordeel over de klacht hebben gegeven, wordt ook aan hen een afschrift van het verslag verstrekt. Het verslag is evenals de hoorzitting vertrouwelijk.

Artikel 2.6

Het oordeel van het betreffende bestuursorgaan wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan klager medegedeeld. Na de klachtenbehandeling in eerste instantie volgens de klachtenregeling kan de klager gebruik maken van het externe klachtrecht, indien hij zich niet met de beslissing daarop kan verenigen. De bestuursorganen hebben zich uitgesproken voor aansluiting bij de Nationale Ombudsman. De klachtencoördinator fungeert in deze procedure als aanspreekpersoon en vertegenwoordigt de ISD bij een eventuele hoorzitting bij de Nationale ombudsman. De klachtencoördinator draagt zorg voor een tijdige afdoening namens de ISD Midden-Langstraat.

Artikel 3.1

Er wordt jaarlijks door de klachtencoördinator een overzicht gemaakt van alle klachten per bestuursorgaan. Dit wordt beschikbaar gesteld aan de directeur van de iSD Midden-Langstraat in verband met opname in het jaarverslag van de dienst.

Artikel 4.1

De vertrouwelijkheid van klachten wordt nogmaals benadrukt in het licht van artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht. Op informatie die in de klachtenprocedure naar voren komt, is de geheimhoudingsplicht van toepassing.