

Burgemeester en wethouders van de gemeente Purmerend;

Gelet op Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Overwegende dat het wenselijk is de in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht neergelegde klachtbehandeling nader uit te werken in beleidsregels voor gemeentelijke klachtbehandeling;

besluiten:

vast te stellen de **Klachtenregeling Purmerend 2000**

1. Wijze indienen klachten

a. Iedere burger, instelling of bedrijf kan een mondelinge dan wel schriftelijke klacht indienen over de manier waarop een ambtenaar/medewerker van de gemeente Purmerend, een bestuurder dan wel een bestuursorgaan zich jegens hem of een ander heeft gedragen.

Een mondelinge klacht wordt slechts in behandeling genomen wanneer /nadat zij – al dan niet met behulp van dan wel door de desbetreffende klachtbehandelaar - op schrift is gesteld, tenzij een dergelijke klacht direct kan worden afgehandeld.

b. Een bij de gemeente binnengekomen klachtbrief wordt door FBS/Registratuur ingeboekt op de gemeentesecretaris. Deze beoordeelt of er sprake is van een klacht als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Is dit niet het geval, dan stuurt hij de brief door naar de daarvoor bestemde instantie/afdeling om de brief te behandelen. Is wel sprake van een klacht als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, dan wordt de ontvangst ervan door de gemeentesecretaris richting de klager bevestigd. Indien de klacht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht, wordt in de ontvangstbevestiging tevens vermeld dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld het klaagschrift aan te vullen; lopende de aanvullingstermijn worden alle verdere in deze klachtenregeling genoemde termijnen opgeschort.

2. Vereenvoudigde afdoening klachten over ambtenaren/medewerkers

a. Al dan niet na ontvangst van de onder 1b. bedoelde aanvulling, gaat de gemeentesecretaris na of de klacht op eenvoudige wijze, snel kan worden afgehandeld. Is dit het geval dan boekt hij de schriftelijke klacht over naar de naasthogere chef van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (=de beklagde).

b. Indien de naasthogere chef van mening is dat de klacht op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht niet behandeld hoeft te worden, doet hij hiertoe een voorstel aan burgemeester en wethouders.

c. Zodra de klacht naar het oordeel van de naasthogere chef is afgehandeld, stuurt deze een brief naar de klager waarin staat dat ervan uitgegaan wordt dat de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld. Een kopie van de brief, waarvan het model als bijlage bij deze klachtenregeling is gevoegd, dient door de klager ondertekend teruggestuurd te worden. Door middel van de ondertekening van de brief geeft de klager aan dat ook hij van oordeel is dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

3. Behandeling schriftelijke klachten

a. Blijkt een klacht niet op de wijze als genoemd onder 2. afgehandeld te kunnen worden, dan blijft deze in behandeling bij de gemeentesecretaris dan wel wordt deze naar hem teruggeboekt, wanneer de klager niet akkoord gaat met de vereenvoudigde afdoening door de naasthogere chef. De gemeentesecretaris stuurt een kopie van de klacht en de eventueel daarbij behorende stukken naar de naasthogere chef van de beklagde en naar de beklagde zelf.

b. Tenzij artikel 9:10, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is, wordt de klager binnen drie weken na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. De datum van de hoorzitting kan eenmaal op verzoek van de klager worden verzet. De hoorzitting wordt voorgezeten door de gemeentesecretaris. Naast de klager is op de hoorzitting een notulist(e) aanwezig. Zo spoedig mogelijk na de hoorzitting met de klager, vindt een hoorzitting met de beklagde plaats. De gemeentesecretaris leidt ook deze hoorzitting. Op deze hoorzitting is tevens een notulist(e) aanwezig.

c. De naar aanleiding van de hoorzittingen gemaakte verslagen worden in concept toegezonden aan de klager en de beklagde. Beiden hebben één week de tijd om op de concepten te reageren en voor akkoord te ondertekenen.

4. Afhandeling schriftelijke klachten

- a. Mede op basis van het gestelde tijdens de hoorzittingen en de eventuele reacties op de concept-verslagen, doet de gemeentesecretaris, zo nodig gehoord hebbende de naasthogere chef, een voorstel tot afhandeling van de klacht aan burgemeester en wethouders. Bij dit voorstel worden alle op de zaak betrekking hebbende stukken gevoegd.
- b. Burgemeester en wethouders nemen een beslissing op het onder a. genoemde voorstel binnen de in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht gestelde termijn.
- c. Zowel de klager als de beklagde en diens naasthogere chef worden schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht van de beslissing die burgemeester en wethouders hebben genomen. Hierbij wordt medegedeeld dat, indien men niet tevreden is over de klachtbehandeling, hierover contact opgenomen kan worden met de Nationale ombudsman. De gemeentesecretaris draagt zorg voor het op de hoogte brengen van partijen van de beslissing van burgemeester en wethouders.

5. Klachten over bestuurders/bestuursorganen

- a. Schriftelijke klachten gericht tegen een gedraging van een wethouder, de burgemeester dan wel het college van burgemeester en wethouders, worden na versturing van de ontvangstbevestiging als bedoeld onder 1. overgeboekt naar (de voorzitter van) het desbetreffende bestuursorgaan.
- b. Ten aanzien van de procedure van vereenvoudigde afdoening, behandeling en afhandeling van de onder a. bedoelde klachten, is het gestelde onder 2, 3 en 4 van overeenkomstige toepassing. In plaats van de gemeentesecretaris wordt hierboven overal gelezen (de voorzitter van) het desbetreffende bestuursorgaan.
- c. Schriftelijke klachten gericht tegen een gedraging van de gemeentesecretaris worden behandeld door de burgemeester. Ten aanzien van de procedure van vereenvoudigde afdoening, behandeling en afhandeling is het gestelde onder 2, 3 en 4 van overeenkomstige toepassing. In plaats van de gemeentesecretaris wordt hierboven overal gelezen de burgemeester.

6. Registratie van klachten

- a. De gemeentesecretaris registreert alle ingekomen schriftelijke klachten. In de registratie wordt opgenomen: de inhoud van de klacht, de wijze van behandeling, de wijze van afhandeling en de eventueel op basis van de beslissing op de klacht genomen concrete maatregelen.
- b. De gemeentesecretaris draagt zorg voor het jaarlijks – geanonimiseerd - publiceren van de onder a. genoemde registratie.

Purmerend,
Burgemeester en wethouders van Purmerend,
de secretaris, de burgemeester,