

De raad van de gemeente Purmerend,

gelezen het voorstel van het presidium d.d. 6 maart 2014, nr. 1113532,

gelet op art. 149 van de Gemeentewet,

gelet op titel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht,

B E S L U I T:

de volgende verordening vast te stellen:

Hoofdstuk 1 Inleidende bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. wet: Algemene Wet Bestuursrecht;
- b. (gemeente)raad: het orgaan zoals bedoeld in titel II hoofdstuk II van de Gemeentewet;
- c. griffier: de functionaris, zoals bedoeld in artikel 107 Gemeentewet;
- d. griffiemedewerker: medewerker van de gemeente die hiërarchisch onder de griffier valt;
- e. klager: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- f. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de raad zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de klager heeft gedragen;
- g. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door de raad;
- h. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
- i. schriftelijk: op papier of per e-mail;
- j. klachtenbehandelaar: de ambtenaar die of het orgaan dat verantwoordelijk is voor de behandeling en de registratie van een klacht;
- k. presidium: het presidium zoals bedoeld in het reglement van orde voor de raad;
- l. commissielid: lid zoals bedoeld in het reglement van orde voor de raadscommissies.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de raad, een raadslid, een commissielid, de griffier of een griffiemedewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen een klacht in te dienen bij de raad.
2. De raad draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
3. Mondelinge klachten worden in beginsel mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtenbehandeling.
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 is geklaagd, bevestigd.

Artikel 3 Besluittermijn

1. De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste 4 weken worden verdaagd, waarvan schriftelijk aan partijen mededeling wordt gedaan.

Artikel 4 Klachtenbehandelaar

1. Bij een klacht over een griffiemedewerker is de klachtenbehandelaar de griffier.
2. Bij een klacht over de raad, een raadslid, een commissielid, of de griffier is de klachtenbehandelaar het presidium.

Hoofdstuk 2 Indiening van klachten

Artikel 5 Wijze van indiening

1. Een klacht kan tot uiterlijk 12 maanden nadat de gedraging heeft plaatsgevonden mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Bij mondelinge klachten wordt door de betrokken medewerker, indien mogelijk, direct geprobeerd tot een oplossing te komen (informele bemiddeling). Indien een informele bemiddeling niet tot resultaat leidt, wijst de medewerker de klager op de formele, schriftelijke procedure.
3. Het klaagschrift wordt ingediend bij de raad.
4. Het klaagschrift moet zijn ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een klaagschrift wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk bevestigd en bevat daarnaast informatie over de verdere procedure.

Artikel 7 Registratie en publicatie

1. De klachtenbehandelaar draagt zorg voor de registratie van de klacht.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd via het jaarverslag van de griffie.

Hoofdstuk 3 Behandeling van klachten

Artikel 8 Buiten behandeling laten

1. Een klaagschrift wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. niet is voldaan aan de in artikel 9:4 van de wet vermelde vereisten en klager dit ook niet binnen 14 dagen nadat klager daarvan op de hoogte is gebracht, heeft hersteld;
 - b. het een klacht betreft die betrekking heeft op een van de in artikel 9:8 lid 1 van de wet genoemde gedragingen of indien artikel 9:8 lid 2 van de wet van toepassing is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 9 Onderzoek

1. De klachtenbehandelaar is i.v.m. de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De klachtenbehandelaar kan bij derden en/of deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op gesprek als bedoeld in artikel 11 van deze verordening te verschijnen.

Artikel 10 Hoor en wederhoor

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen tot uiterlijk 1 week voor de hoorzitting stukken indienen die van belang kunnen zijn voor de afhandeling van de klacht.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
4. De klachtenbehandelaar kan van het horen afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. De klachtenbehandelaar draagt zorg voor een verslag van het horen.

Artikel 11 Uitnodiging zitting

1. De klachtenbehandelaar nodigt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ten minste 2 weken voor de hoorzitting uit.
2. Binnen 3 dagen na de uitnodiging kunnen de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder opgaaf van redenen de klachtenbehandelaar verzoeken het tijdstip te wijzigen.
3. De beslissing van de klachtenbehandelaar op dit verzoek wordt uiterlijk 1 week voor het tijdstip van de zitting aan de partijen meegedeeld.
4. De klachtenbehandelaar is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die zijn genoemd in lid 1 tot en met lid 3.

Artikel 12 Afdoening

1. De griffier brengt als klachtenbehandelaar advies uit aan het presidium.
2. Het presidium brengt als klachtenbehandelaar advies uit aan de raad.
3. Adviezen t.a.v. klachten over de griffier of een griffiemedewerker zijn niet openbaar.
4. Eventuele behandeling van het advies van het presidium dat betrekking heeft op een klacht over de griffier vindt plaats in een besloten raadsvergadering.
5. Een advies van het presidium dat betrekking heeft op een klacht over de raad, een raadslid of een commissielid wordt in een openbare raadsvergadering behandeld.
6. Het presidium resp. de raad stelt de klager en de persoon waar de klacht tegen gericht is schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en over de eventuele conclusies die daaruit zijn getrokken.

Artikel 13 Nationale ombudsman

Bij het toezenden van de bevindingen genoemd in artikel 12 lid 2 van deze verordening, vermeldt de raad binnen welke termijn klager eventueel een verzoekschrift kan indienen bij de nationale ombudsman te Den Haag.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 14 Onvoorzien

In alle gevallen waarin deze verordening niet voorziet, besluit de raad.

Artikel 15 Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na vaststelling.
2. Op dat tijdstip vervalt de tot dan geldende klachtenregeling raad en griffie Purmerend.

Artikel 16 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als:
Klachtenregeling raad en griffie Purmerend 2014.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 6 maart 2014,
de griffier, de voorzitter,

