

Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Tynaarlo, Haren en het Meerschop Paterswolde

Het algemeen bestuur van het Meerschop Paterswolde,

gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van 13 november 2006;

gelet op artikelen 81q t/m 81z en 149 van de Gemeentewet, artikel 25 Wet gemeenschappelijke regelingen en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit vast te stellen de volgende verordening:

Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Tynaarlo, Haren en het Meerschop Paterswolde

HOOFDSTUK 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1 Definities en verwijzingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klachtencoördinator; degene die het bestuursorgaan adviseert over de ontvankelijkheid van de klacht en de klachtbehandelaar ondersteunt;
- b. klachtbehandelaar: de leidinggevende die of het bestuursorgaan dat op grond van artikel 5 lid 3 en 4 belast is met de behandeling van een schriftelijke klacht;

Artikel 2 Aanwijzing

Het dagelijks bestuur wijst een klachtencoördinator aan en een plaatsvervanger.

Hoofdstuk 2 Interne klachtbehandeling

1. Een mondelinge klacht kan worden ingediend bij het bestuursorgaan of bij een medewerker.
2. De ontvanger van een mondelinge klacht probeert deze via bemiddeling af te doen. De ontvanger moet voldoende nagaan of er voor de indiener een bevredigende oplossing is gevonden.
3. De ontvanger handelt de mondelinge klacht zo spoedig mogelijk af.

Artikel 4 Schriftelijke klachten

Een klaagschrift wordt ingediend bij het dagelijks bestuur. Zij stellen het klaagschrift in handen van de klachtencoördinator.

Artikel 5 Inbehandelingname/ontvangstbevestiging/beklaagden informatie

1. De klachtencoördinator stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtbehandelaar op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend. Vervolgens stelt de klachtencoördinator de klacht in handen van de klachtbehandelaar.
2. De klachtbehandelaar stelt de indiener en degene tegen wie wordt geklaagd in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen is afhankelijk van de aard van de klacht en de wens van de klager. Getracht wordt via bemiddeling tot een oplossing te komen.

3. Een klacht over een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt behandeld door de direct leidinggevende van die persoon.
4. Een klacht over een bestuursorgaan, één of meer leden, de voorzitter alsmede het hoofd van dienst, wordt behandeld door de (loco)voorzitter en een lid van het bestuursorgaan.

Artikel 6 Resultaat

1. Wanneer de klacht naar aanleiding van het horen naar tevredenheid van de indiener wordt opgelost, vervalt de verplichting de klacht nog verder te behandelen. De klachtbehandelaar stelt de indiener schriftelijk op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling. Ook stuurt hij een afschrift aan de klachtencoördinator.
2. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de indiener wordt opgelost, stelt de klachtbehandelaar een advies op aan het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur besluit binnen 10 weken na ontvangst van de klacht over de afdoening.
3. Het bestuursorgaan kan de behandeling met ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt de indiener schriftelijk mededeling gedaan.
4. De klachtbehandelaar stelt tegelijkertijd de volgende personen schriftelijk in kennis van het collegebesluit en eventuele conclusies die het dagelijks bestuur daaraan verbindt:
 - a. indiener
 - b. beklagde
 - c. klachtencoördinator
 - d. ombudsman
5. De indiener wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de gezamenlijke ombudsman.

Hoofdstuk 3. Externe Klachtbehandeling

Artikel 7 Instelling ombudsman

Er is een gemeentelijke ombudsman en een plaatsvervanger.

Artikel 8 Zittingsduur

De ombudsman en plaatsvervanger kunnen eenmaal worden herbenoemd voor een periode van 6 jaar.

Artikel 9 Financiële middelen

1. De ombudsman en zijn plaatsvervanger ontvangen als vergoeding voor hun werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten.
2. De kosten voor hun inzet voor de gemeente Haren, Tynaarlo en het Meerschop Paterswolde bedraagt € 5000,00 per persoon per jaar. Daarnaast worden reis- en verblijfskosten vergoed.
3. De burgemeester en wethouders van de gemeenten en het dagelijks bestuur van Meerschop bepalen onderling de verdeelsleutel. Burgemeester en wethouders zijn bevoegd de hoogte van het bedrag bij te stellen.

Artikel 10 Bemiddeling

1. De ombudsman kan gedurende een onderzoek de indiener en het bestuursorgaan voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De ombudsman brengt ook na een geslaagde bemiddeling een verslag uit aan het bestuursorgaan.

Artikel 11 Werkinstructie

Voor zover de ombudsman dit nodig acht, maakt hij een werkinstructie voor zijn werkzaamheden.

Artikel 12 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift

1. De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de indiener.
2. Indien hij een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht instelt, zendt hij tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

HOOFDSTUK 4. Registratie en slotbepalingen

Artikel 13 Jaaroverzicht

1. De ombudsman en de klachtencoördinator brengen jaarlijks afzonderlijk aan het algemeen bestuur verslag uit over de volgende onderwerpen:
 - a. - het aantal klachten, zowel schriftelijke als mondelinge
 - de aard van de klachten
 - de wijze van afdoening
 - de termijn van de behandeling en afdoening.
 - b. In het verslag wordt het recht van betrokkenen op eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer in acht genomen.
2. Het verslag wordt jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 14 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2007.

Artikel 15 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Tynaarlo, Haren en het Meerschap Paterswolde.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 11 december 2006

A.J. Gerritsen
Voorzitter

K. Haverdings
Secretaris