

KLACHTENVERORDENING
KOMPAS

RNS/2006/2299

Het Algemeen Bestuur Kompas,

gezien het voorstel van het Dagelijks Bestuur Kompas;

gelet op artikel 8, lid 1 van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen;

gelet op art. 2 van de Gemeenschappelijke Regeling van Kompas, zoals door Gedeputeerde Staten is goedgekeurd bij besluit van 25 september 2001, nr. 2001/43188 en zoals laatstelijk gewijzigd en goedgekeurd door Gedeputeerde Staten bij besluit van 23 december 2003, nr. 03/58102;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

BESLUIT:

vast te stellen de volgende verordening:

KLACHTENVERORDENING KOMPAS

I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepaling

1. In deze verordening wordt verstaan onder:
 - a orgaan: een bestuursorgaan van Kompas
 - b gedraging: het in bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 1. een orgaan
 2. de voorzitter of een lid van het Algemeen Bestuur of Dagelijks Bestuur van Kompas;
 3. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie;
 - c klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
 - d klachtbehandelaar: degene die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachtschriften;
 - e wet: de Algemene wet bestuursrecht.

II UITGANGSPUNTEN VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN GERICHT TEGEN GEDRAGINGEN VAN AMBTENAREN.

Artikel 2 Klachten gericht tegen gedragingen van ambtenaren.

De klachtenbehandeling kent de volgende onderdelen.

- a Informele behandeling:

indien de burger zich in persoon of telefonisch met een klacht tot de gemeente wendt, wordt geprobeerd de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling schriftelijk een klacht in te dienen bij de directeur van Kompas. Indien duidelijk is dat de klager niet in staat is om de klacht op schrift te stellen, wordt hierbij hulp verleend.
- b Formele behandeling in eerste instantie:

een schriftelijk ingediende klacht wordt onderzocht en afgehandeld door de directeur.
- c Formele behandeling in tweede instantie:

indien de klager het niet eens is met de uitkomst van het onderzoek door de directeur, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 3 Wijze van indiening

Mondeling (informele behandeling):

Telefonisch of tijdens een bezoek aan Kompas. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen.

Schriftelijk (formele behandeling):

Een klacht wordt ingediend bij de directeur van Kompas. Deze zendt een afschrift van de klacht aan het lid van het Dagelijks Bestuur, binnen welke gemeente de klacht wordt ingediend.

III FORMELE BEHANDELING IN EERSTE AANLEG

Artikel 4 Herstel verzuimen

1. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 9:4, lid 2, van de wet is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing.
2. Indien de klager het verzuim niet binnen de krachtens het vorige lid gestelde termijn, dan wel zo spoedig mogelijk als dat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht, herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na het verstrijken van een redelijke termijn, op de hoogte gebracht.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

De klager krijgt een ontvangstbevestiging waarin wordt meegedeeld op welke wijze de klacht wordt behandeld.

Artikel 6 Uitgangspunt

Tijdens het onderzoek is steeds het handelen waarover wordt geklaagd, het uitgangspunt.

Artikel 7 Klachtbehandelaar

De directeur onderzoekt de binnengekomen klacht. De directeur is bevoegd het onderzoek over te laten aan de daartoe aangewezen medewerker, niet zijnde degene over wie geklaagd wordt.

Artikel 8 Bevoegdheden klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar kan gedurende een onderzoek voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtbehandelaar spreekt het oordeel uit of de gedraging, als geheel of gedeeltelijk, wel of niet behoorlijk was.

Artikel 9 Hoor en wederhoor

1. Als de klachtbehandelaar die het onderzoek leidt, dit wenselijk acht en de betrokkenen daarmee instemmen, kan het horen van de klager en de ambtenaar gelijktijdig plaatsvinden.
2. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren, tenzij de klachtbehandelaar met betrokkenen anders beslist.

Artikel 10 Getuigen

Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van Kompas die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.

Artikel 11 Vertrouwenspersoon

Zowel de klager als de ambtenaar kunnen zich in het gesprek laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.

Artikel 12 Inzage in stukken

Eventuele schriftelijke stukken die betrekking hebben op het handelen, worden tegelijk met de uitnodiging voor een hoorzitting in kopie aan de klager en de ambtenaar toegezonden, zodat zij de gelegenheid hebben daarop te reageren.

Artikel 13 Informatie

1. Nadat het onderzoek is afgesloten informeert de klachtbehandelaar de klager en de eventueel betrokken ambtenaar schriftelijk over de gegrondheid van de klacht en over de eventueel getroffen of te treffen maatregelen.
2. De klachtbehandelaar deelt hierbij mede dat de klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn de klager zijn verzoekschrift bij de Nationale Ombudsman dient in te dienen.
3. Een kopie van dit schrijven wordt verzonden aan de directeur en aan het lid van het Dagelijks Bestuur, binnen welke gemeente de klacht wordt ingediend.

Artikel 14 Motivering

De schriftelijke conclusie van de klachtbehandelaar is deugdelijk gemotiveerd en gaat in op alle onderdelen van de klacht.

Artikel 15 Verslag

De directeur brengt jaarlijks verslag uit aan het Algemeen Bestuur over de klachtbehandeling. Dit verslag bevat in elk geval het aantal klachten en de aard van de klachten die door de klachtbehandelaar(s) formeel in behandeling zijn genomen.

Artikel 16 Klacht tegen de directeur

Conform het bepaalde in artikel 2 tot en met 15 behandelt de voorzitter van het Dagelijks Bestuur klachten, gericht tegen gedragingen van de directeur Kompas.

IV KLACHTEN GERICHT TEGEN GEDRAGINGEN VAN BESTUURDERS

Artikel 17 Klachten tegen organen

1. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van leden van het Dagelijks Bestuur worden conform het bepaalde in artikel 2 tot en met 15 van deze verordening in behandeling genomen door de Voorzitter van het Dagelijks Bestuur.
2. Klachten gericht tegen gedragingen van de Voorzitter van het Dagelijks Bestuur worden conform het bepaalde in artikel 2 tot en met 15 van deze verordening in behandeling genomen door de overige leden van het Dagelijks Bestuur.
3. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van leden van het Algemeen Bestuur, niet zijnde leden van het Dagelijks Bestuur, worden conform het bepaalde in artikel 2 tot en met 15 van deze verordening in behandeling genomen door de Voorzitter van het Dagelijks Bestuur.
4. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van een door het Dagelijks of Algemeen Bestuur ingestelde commissie dan wel van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het Dagelijks of Algemeen Bestuur, worden behandeld door de directeur.

V OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 18 Overgangsbepaling

Klachten die in eerste instantie zijn ingediend voor de inwerkingtreding van deze verordening worden afgehandeld op basis van de Klachtenregeling Kompas d.d. 9 december 2002 (RNS/2002/6211).

Artikel 19 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening kan worden aangehaald als de 'Klachtenverordening Kompas'.
2. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na de datum van haar bekendmaking.
3. De Klachtenregeling Kompas d.d. 9 december 2002 (RNS/2002/6211) wordt ingetrokken.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het Algemeen Bestuur Kompas van 11 april 2006.

ALGEMEEN BESTUUR KOMPAS

de secretaris,

de voorzitter,

mr. T.A.J. Reinders

H.M.H. Bressers