

Klachtenreglement 2013

Artikel 1

Begripsbepalingen

Awb:	de Algemene wet bestuursrecht.
bestuursorgaan:	de raad, het college of de burgemeester.
college:	het college van burgemeester en wethouders van Leiden.
burgemeester:	de burgemeester van Leiden.
raad:	de gemeenteraad van de gemeente Leiden.
afdeling:	de organisatorische eenheid als bedoeld in artikel 1, aanhef en onder i. van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2012.
klacht:	een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.
klager:	degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb heeft ingediend.
klachtencoördinator:	de persoon als bedoeld in artikel 9, die in dienst is bij de gemeente Leiden, dan wel bij Servicepunt71.
beklaagde:	degene tegen wie de klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb is gericht.

Artikel 2

Doelstelling

Het doel van het klachtenreglement is het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de klachtbehandeling binnen de gemeente Leiden en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 3

Reikwijdte

Het klachtenreglement is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb, voor zover de klachten betrekking hebben op gedragingen of de handelwijze van de bestuursorganen van de gemeente Leiden en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan, daaronder begrepen de personen werkzaam in de (advies)commissies die zijn ingesteld door deze bestuursorganen.

Artikel 4

Indiening

1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend bij het college. De klacht wordt ter behandeling doorgeleid naar de behandelaren als genoemd in artikel 5, tweede lid.
3. Afhankelijk van de vraag tegen wie of welk handelen de klacht is gericht, kan de klager mondeling klagen bij de klachtenambtenaren als genoemd in artikel 5, tweede lid.

Artikel 5

Klachtbehandeling

1. De klachtbehandeling houdt in het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1. van de Awb, met uitzondering van de afdoening als bedoeld in artikel 9:12 Awb.
2. De klacht wordt behandeld door:
 - de klachtenambtenaar van de desbetreffende afdeling en de naast hogere leidinggevende van de beklagde of van degene die verantwoordelijk is voor de gedraging waartegen de klacht is gericht, indien de klacht de gedraging van een ambtenaar van een afdeling of het handelen van een afdeling betreft;
 - de gemeentesecretaris en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging van een afdelingsmanager of concerndirecteur betreft;
 - de voorzitter van de (advies)commissie indien de klacht een gedraging betreft van een (advies)commissie of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan;
 - de burgemeester en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging betreft van het college, een wethouder, de gemeentesecretaris of de raad;
 - de burgemeester en de klachtenambtenaar van de raad indien de klacht een gedraging betreft van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad;
 - de vice-voorzitter van de raad en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging betreft van de burgemeester in diens hoedanigheid van voorzitter van de raad;
 - de loco-burgemeester en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging betreft van de burgemeester in diens hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gemeente of lid van het college.
3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid wordt de klacht door een andere ambtenaar behandeld als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.
4. Indien een klacht wordt behandeld, dient beoordeeld te worden of aan de klacht tegemoet kan worden gekomen. Is aan de klacht tegemoet gekomen, dan dient bij klager te worden geïnformeerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld voordat de klachtbehandeling als beëindigd kan worden beschouwd.

Artikel 6

Klachtenambtenaar

1. De concernstaf en afdelingsmanager wijzen ten minste een klachtenambtenaar en een plaatsvervangend klachtenambtenaar aan binnen hun afdeling. Ook de raad wijst een klachtenambtenaar en plaatsvervangend klachtenambtenaar aan. De klachtenambtenaar is de contactpersoon voor de klager.

2. Naast de afdelingsmanager dragen de klachtenambtenaar, diens plaatsvervanger en de leidinggevenden zorg voor een behoorlijke klachtbehandeling binnen hun afdeling of organisatieonderdeel.
3. De klachtenambtenaar zorgt daarnaast voor de klachtenregistratie van zijn afdeling of organisatieonderdeel en maakt jaarlijks rapportages van de ingediende klachten op de wijze als door de klachtencoördinator is aangegeven.

Artikel 7

Afdoening

1. De afdoening houdt in dat de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb.
2. De afdoening van de klacht vindt plaats door:
 - de afdelingsmanager, namens het college, indien de klacht de gedraging van een ambtenaar van een afdeling of het handelen van een afdeling(onderdeel) betreft;
 - de gemeentesecretaris, namens het college, indien de klacht de gedraging van een afdelingsmanager of een concerndirecteur betreft;
 - het college, indien de klacht de gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
 - de voorzitter van de (advies)commissie indien de klacht de gedraging van een (advies) commissie of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan betreft;
 - de burgemeester indien de klacht de gedraging van het college, de raad of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad betreft;
 - de vice-voorzitter van de raad indien de klacht de gedraging van de burgemeester in diens hoedanigheid van voorzitter van de raad betreft;
 - de loco-burgemeester indien de klacht de gedraging van de burgemeester in diens hoedanigheid van vertegenwoordiger van de gemeente of lid van het College betreft.
3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid wordt de klacht door een andere ambtenaar afgedaan als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.
4. Degene die de klacht heeft afgedaan, zendt het origineel van de afdoeningsbrief naar de klager en een kopie naar de beklagde, diens leidinggevende, de klachtencoördinator en de klachtenambtenaar die de klacht heeft onderzocht.

Artikel 8

Medewerking

De beklagde is verplicht medewerking te verlenen aan de behandeling van de klacht.

Artikel 9

Klachtencoördinator

1. Het College wijst een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator draagt zorg voor:
 - de centrale coördinerende taken van de klachtafhandeling binnen de gemeente;
 - de jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten;
 - de kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtenambtenaren;
 - het toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening binnen de gemeente.Daartoe geeft de coördinator gevraagd en ongevraagd advies aan de klachtenambtenaren, de afdelingsmanagers en het gemeentebestuur. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de desbetreffende afdelingsmanager en zo nodig aan de gemeentesecretaris.
2. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de ombudsman als bedoeld in artikel 9:17 Awb.

Artikel 10

Slotbepalingen

1. Dit reglement treedt in werking op de dag na die van zijn bekendmaking..
2. Het Klachtenreglement 2009 wordt ingetrokken op de dag dat het onderhavige klachtenreglement in werking treedt.
3. Dit reglement wordt aangeduid als het 'Klachtenreglement 2013'.