



Zaaknummer: 611728

Raadsvergadering d.d. 10 september 2019 agendapunt 11

Aan:

De Gemeenteraad

Vries, 12 maart 2019

Portefeuillehouder:	M.J.F.J. Thijsen
Behandelend ambtenaar:	N. Uilkema
Doorkiesnummer:	621
E-mail adres:	n.uilkema@tynaarlo.nl
Bijlage(n):	1

Onderwerp

Actualisatie klachtenregeling Tynaarlo

Gevraagd besluit

De klachtenregeling Tynaarlo vaststellen.

Wat willen wij hiermee bereiken?

Een nieuwe klachtenregeling Tynaarlo vaststellen.

Waarom komen we nu met dit voorstel?

De gezamenlijke klachtenregeling Haren, Tynaarlo en Meerschap Paterswolde uit 2006 is aan actualisatie toe. Nu de gemeente Haren is samengevoegd met Groningen is de naam van de regeling niet meer correct. Het Meerschap heeft in de gemeenschappelijke regeling de Ombudsvoorziening Tynaarlo aangewezen als tweedelijnsklachtvoorziening, Het vermelden in de titel van de regeling heeft geen meerwaarde.

Borging klachtbehandeling over raad als geheel en griffie in de nieuwe regeling

Klachten over de raad als geheel (bestuursorgaan) worden behandeld door de raad. De Ombudsvoorziening is niet bevoegd een klacht over een individueel raadslid te behandelen, raadsleden worden niet geacht onder verantwoordelijkheid van de raad werkzaam te zijn. Uiteraard moet wel gehandeld worden naar bevind van zaken mocht deze situatie zich voordoen. Klachten over de medewerkers van de griffie worden behandeld door de griffier. Klachten over de (plaatsvervangend) griffier worden behandeld door de werkgeverscommissie en de voorzitter van de raad gezamenlijk.

Wat ging er aan vooraf

Eind 2016 heeft uw raad de rechtsbescherming rondom klachten geëvalueerd en geconcludeerd is dat de lokale Ombudsvoorziening goed functioneert. Voor het sociaal domein heeft uw raad een sociaal raadvrouw aangesteld voor een periode van drie jaar. Het doel is om knelpunten in beleid en uitvoering in het sociaal domein vroegtijdig te signaleren. In april 2020 is de periode van drie jaar voorbij en voor die tijd zal een evaluatie worden voorbereid.

Hoe informeren we de inwoners?

Informatie over de klachtenprocedure is te vinden op de website. Op de gemeentepagina worden inwoners geattendeerd op het maandelijks spreekuur op afspraak van de Ombudsvoorziening Tynaarlo.

**Wanneer gaan we het uitvoeren?**

De dag na bekendmaking op overheid.nl treedt de nieuwe klachtenregeling in werking.

Hoe zijn de financiën opgebouwd?

Bij de behandeling van de voorjaarsnota heeft uw raad besloten het budget voor de vergoeding van de Ombudsvoorziening te laten aansluiten bij het Vergoedingenbesluit Wet Nationale Ombudsman 2006 en te voorzien in een maandelijkse vergoeding voor secretariële werkzaamheden en het organiseren van maandelijkse spreekuren. Dit komt neer op een bedrag van 3267,50 euro per persoon per jaar (bedrag Vergoedingenbesluit WNo 2018) en vergoeding voor de maandelijkse spreekuren en secretariële werkzaamheden van 118,-- euro per maand.

Burgemeester en wethouders van Tynaarlo,

drs. M.J.F.J. Thijsen,

burgemeester

mr. J. Th. van Nieukerken,

gemeentesecretaris



Raadsbesluit nr. 11
Betreft: Actualisatie klachtenregeling Tynaarlo
Raadsvoorstel Actualisatie klachtenregeling Tynaarlo

De raad van de gemeente Tynaarlo;

overwegende de wenselijkheid de klachtenregeling te actualiseren;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 maart 2019;

gehoord de Ondernemingsraad;

gelet op de artikelen 81 q t/m z en 49 Gemeentewet, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

besluit

vast te stellen de **Klachtenregeling Tynaarlo**

Deze verordening waarborgt de zorgvuldige behandeling van klachten als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht: de interne klachtenprocedure en de Ombudsvoorziening Tynaarlo als onafhankelijke tweedelijns klachtvoorziening.

Deze verordening kent drie hoofdstukken: begripsbepalingen, een interne klachtenregeling en de Ombudsvoorziening Tynaarlo.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Klacht:	bejegeningklacht zoals omschreven in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Een melding over de openbare ruimte of opvattingen over het beleid van de gemeente zijn geen klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.
Bestuursorgaan:	college van burgemeester en wethouders, gemeenteraad, burgemeester. Tot het bestuursorgaan worden gerekend de leden en de voorzitter van het bestuursorgaan, alsmede de medewerkers werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
Klachtbehandelaar:	de leidinggevende of het bestuursorgaan belast met de behandeling van een klacht.
Klachtencoördinator:	medewerker belast met centrale coördinatie en registratie van Awb klachten, ondersteuning van medewerkers en klachtbehandelaars.

Hoofdstuk 2 Interne klachtenregeling

Artikel 2 Mondelinge klachten

1. Een mondelinge klacht kan worden ingediend bij de medewerker, klachtencoördinator of bij het bestuursorgaan. De ontvanger van de klacht probeert op een zorgvuldige en professionele wijze de klacht te behandelen en vraagt na of dit naar tevredenheid van klager is.
2. Indien nodig wijst de ontvanger klager op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen per brief of per mail naar info@tynaarlo.nl.
3. De ontvanger van een klacht doet van de behandeling kort schriftelijk verslag aan de klachten coördinator.

Artikel 3 Schriftelijke klachten

Indienen van een schriftelijke klacht kan per brief of per mail aan info@tynaarlo.nl onder vermelding van KLACHT.



Artikel 4 Behandeling klacht

- 1 De klachtencoördinator stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtbehandelaar op de hoogte van de inhoud van de klacht.
- 2 De klachtbehandelaar stelt onderzoek in naar de klacht en past zo nodig hoor en wederhoor toe. 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 leidinggevende van die persoon.
- 4 Een klacht over de raad wordt behandeld door de voorzitter en twee door de voorzitter aan te wijzen raadsleden. Een klacht over de (plaatsvervangend) griffier wordt behandeld door de werkgeverscommissie en de voorzitter.
- 5 Een klacht over het college, de voorzitter, een van haar leden of de (plaatsvervangend) gemeentesecretaris/directeur wordt behandeld door de voorzitter en een lid van dat bestuursorgaan.

Artikel 5 Resultaat

1. De behandeling van klachten vindt zorgvuldig, professioneel en op voortvarende wijze plaats, in afstemming met de klachtencoördinator. Bij de behandeling van de klacht wordt de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman gebruikt.
2. De wettelijke termijn voor behandeling van een klacht bedraagt tien, maximaal veertien weken.
3. Als de klacht naar tevredenheid van klager wordt opgelost, vervalt de verplichting de klacht nog verder te behandelen.
4. Als formele behandeling van de klacht aan de orde is, stelt de klachtbehandelaar klager schriftelijk op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek.

Hoofdstuk 3 Tweedelijns klachtbehandeling; de Ombudsvoorziening Tynaarlo

Artikel 6 Instelling ombudsman

Er is een onafhankelijke lokale ombudsman en een plaatsvervanger. Beiden kunnen eenmaal worden herbenoemd voor een periode van zes jaar. De wet spreekt over het ambt ombudsman, ongeacht het geslacht van degene die het ambt bekleedt. In het algemeen wordt de term Ombudsvoorziening Tynaarlo gebruikt.

Artikel 7 Financiële middelen

1. De ombudsman en de plaatsvervanger voeren gezamenlijk de werkzaamheden uit en ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden van 3267,50 euro per persoon per jaar (bedrag 2018) en reiskosten. De hoogte van de vergoeding is gebaseerd op het Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman 2006.
2. De ombudsman en de plaatsvervanger ontvangen elk een vergoeding voor de maandelijkse spreekuren en secretariële werkzaamheden van 118,-- euro per maand (bedrag 2018). Dit bedrag wordt geïndexeerd.

Artikel 8 Behandeling klacht Ombudsvoorziening

- 1 Een klacht indienen bij de Ombudsvoorziening kan in beginsel pas na behandeling van de klacht in de interne klachtenprocedure. Indienen van een klacht bij de Ombudsvoorziening kan schriftelijk of per email aan ombudsvoorziening@tynaarlo.nl.
- 2 De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk of per email aan de verzoeker.
- 3 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.



Artikel 9 Bemiddeling

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

Artikel 10 Werkinstructie en verantwoording

1. Voor zover de ombudsman dit nodig acht, maakt hij een werkinstructie voor zijn werkzaamheden.
2. De ombudsman brengt jaarlijks verslag uit van zijn werkzaamheden aan de gemeenteraad.

Artikel 11 Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking werkt terug tot 1 januari 2019.
2. Met ingang van de in het eerste lid genoemde datum wordt de klachtenregeling Haren, Tynaarlo, Meerschop Paterswolde ingetrokken.

Vries, 10 september 2019

De raad voornoemd,

drs. M.J.F.J. Thijsen,

voorzitter

P. Koekoek,

griffier