Raadsbesluit

GEMEENTE
VALKENSWAARD

De gemeenteraad van Valkenswaard in zijn openbare vergadering van 20 oktober 2011

gelet op de gemeentewet:

Besluit:

De "interne klachtenregeling gemeente Valkenswaard 2011" vast te stellen voor zover de raad daartoe bevoegd is.

Kenmerk: 11raad00514

Valkenswaard,
de gemeenteraad voornoemd,

de griffier,
mr. C.J. Dorsman

de voorzitter,
drs. A.B.A.M. Ederveen

GEMEENTE
VALKENSWAARD

Interne Klachtenregeling gemeente Valkenswaard 2011

De raad van de gemeente Valkenswaard, het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard respectievelijk de burgemeester van Valkenswaard;

gelet op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 en artikel 160 lid 1 van de Gemeentewet;

gehoord de ondernemingsraad van de gemeente Valkenswaard;

overwegende:

dat hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voorziet in regelgeving inzake klachtenbehandeling;
dat in 2010 een organisatiewijziging heeft plaatsgevonden;
dat voor de externe klachtenbehandeling door de raad is besloten om met ingang van 1 januari 2011 aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman;
dat ten behoeve van een goede rechtsbescherming een interne procedure voor klachtenbehandeling overeenkomstig artikel 9, lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht gewenst is;

BESLUIT:

vast te stellen de volgende klachtenregeling gemeente Valkenswaard:

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. **klacht**:
een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

b. **klager**:
de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen.

c. **gedraging:**
het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk- of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan; waaronder onder andere zijn begrepen onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie, de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat.

d. **klachtbehandelaar**:
de functionaris met door het bestuursorgaan gemandateerde bevoegdheden die de klacht behandelt.

e. **bestuursorgaan**:
de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, waaronder begrepen alle leden van deze bestuursorganen met uitzondering van de individuele gemeenteraadsleden, alsmede alle personen en rechtspersonen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

f. **klachtencoördinator**:
de als zodanig door de gemeentesecretaris aangewezen medewerker die is belast met de ondersteuning van de klachtbehandelaar, belast met coördinatie, onderzoeken ten behoeve van en secretariaatswerkzaamheden voor de klachtenbehandeling.

Artikel 2 De klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator zorgt voor de ontvangstbevestiging van de klacht, adviseert de klachtenbehandelaar over de ontvankelijkheid van de klacht, maakt de afspraken met het betreffende team over het horen van de klager en het wederhoren en adviseert de klachtenbehandelaar over de afdoening van de klacht.
2. Na de afdoening van de klacht ziet de klachtencoördinator toe op een spoedige realisatie van de door de klachtenbehandelaar aan de klacht verbonden maatregelen en/of activiteiten.
3. De klachtencoördinator bewaakt de termijnen en zorgt voor de jaarlijkse evaluatie.

Artikel 3 Indiening klachten (artikel 9:4 Awb)

1. De klacht dient betrekking te hebben op gedragingen van (één of meerdere personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van) het bestuursorgaan.

2. De klacht wordt ingediend bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente.

3. De schriftelijke klacht is voorzien van een (elektronische) handtekening en bevat tenminste:
   a. naam en adres van de indiener;
   b. de dagtekening;
   c. een omschrijving van de gedraging en de persoon of personen waartegen de klacht is gericht.

4. De klacht heeft geen betrekking op een gedraging:
   a. waarover eerder een klacht is ingediend en die volgens de interne klachtenprocedure is behandeld;
   b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
   c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
   d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
   e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
   f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie gaande is.

GEMEENTE
VALKENSWAARD

Artikel 4 Mondelinge klachten

1. Ingediende mondelinge klachten worden door de klachtencoördinator in overleg met de klager op schrift gesteld en als schriftelijke klacht behandeld.
2. Ingediende mondelinge klachten die niet op schrift worden gesteld, worden behandeld door het team waarop de klacht betrekking heeft.
3. Het team heeft de plicht zorg te dragen voor een behoorlijke afhandeling.
4. Artikel 5 e.v. van deze regeling zijn niet van toepassing op mondeling ingediende klachten.

Artikel 5 Schriftelijke klachten

1. Ingediende schriftelijke klachten worden behandeld door de klachtbehandelaar.

2. Het bestuursorgaan heeft hiertoe de volgende bevoegdheden gemandateerd:
   a. Klacht tegen medewerker van de ambtelijke organisatie
      Indien er een klacht is ingediend tegen een ambtenaar of (een deel van) de ambtelijke organisatie dan wordt deze afgehandeld door de teammanager advies en managementondersteuning, die de algemeen directeur/gemeentesecretaris adviseert over de afhandeling en het eindoordeel;
   b. Klacht tegen leidinggevende
      Indien er een klacht is ingediend tegen een teammanager dan wordt deze afgehandeld door de algemeen directeur/gemeentesecretaris;
   c. Klacht tegen raad, wethouders, directie
      Indien er een klacht is ingediend tegen de adjunct directeur, de directeur/gemeentesecretaris, tegen één of meerdere wethouders, de loco-burgemeester of tegen de gemeenteraad wordt deze afgehandeld door de burgemeester;
   d. Klacht tegen tegen de griffie(r)
      Een klacht tegen de griffier of een medewerker van de griffie wordt behandeld door de werkgeverscommissie van de raad;
   e. Klacht tegen de burgemeester
      Indien een klacht wordt ingediend tegen de burgemeester wordt deze afgehandeld door de loco-burgemeester.

3. De klachtbehandelaar wordt hierbij ondersteund door een klachtencoördinator.

4. Bij langdurige afwezigheid of in dringende gevallen vindt vervanging van de klachtbehandelaar als volgt plaats:
   a. de algemeen directeur wordt vervangen door de adjunct directeur;
   b. de teammanager Advies en managementondersteuning wordt vervangen door de adjunct directeur;
   c. de burgemeester wordt vervangen door de loco-burgemeester;
   d. de loco-burgemeester wordt vervangen door de tweede loco-burgemeester.

Artikel 6 Eerste beoordeling

1. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht beoordeelt de klachtbehandelaar of de ingediende klacht voldoet aan de eisen zoals gesteld in artikel 3, lid 1 tot en met 4 van deze regeling en ontvankelijk is.

2. Degene tegen wie de klacht is gericht ontvangt van de klachtencoördinator een kopie van het klaagschrift.

3. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging:
    a. In deze schriftelijke bevestiging wordt vermeld door wie de klacht in behandeling is genomen, binnen welke termijn de klager iets verneemt en waar de klager terecht kan voor eventuele vragen indien de klachtbehandelaar beoordeelt dat de klacht ontvankelijk is;
    b. In deze schriftelijke bevestiging wordt een motivatie gegeven indien de klachtbehandelaar beoordeelt dat de klacht niet ontvankelijk is.

4. Indien bij de klachtbehandelaar het vermoeden bestaat dat de klacht betrekking heeft op een vakinhoudelijke aangelegenheid vindt overleg plaats met het vakteam alvorens een schriftelijke reactie wordt gegeven.

Artikel 7 Hoor en wederhoor

1. Hoorzittingen worden voorgezeten door de klachtbehandelaar.
2. De klachtbehandelaar stelt de indiener en degene tegen wie de klacht is gericht in elkaars tegenwoordigheid, in persoon of bij gemachtigde, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het in het tweede lid genoemde kan door de klachtbehandelaar worden afgeweken:
    a. Indien klager expliciet te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
    b. Indien degene tegen wie de klacht is gericht gemotiveerd bij de klachtbehandelaar te kennen geeft dat hij niet wenst te worden gehoord of niet in elkanders aanwezigheid wenst te worden gehoord.
4. Van de hoorzitting wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt;
5. Het verslag vermeldt in ieder geval:
    a. de naam van de klachtbehandelaar;
    b. de naam van de klachtencoördinator;
    c. de namen van de verschenen klager(s) en degene(n) tegen wie de klacht is gericht en, indien aanwezig, van gemachtigde(n) en van getuigen en deskundigen;
    d. datum hoorzitting;
    e. een beknopte weergave van hetgeen tijdens de hoorzitting over de klacht wordt besproken.
6. Het verslag wordt door de klachtencoördinator ter instemming voorgelegd aan de klachtbehandelaar.

Artikel 8 Eindoordeel

1. De klachtbehandelaar geeft een schriftelijk en gemotiveerd eindoordeel.
2. Het eindoordeel bevat in ieder geval:
    a. een korte beschrijving van de doorlopen procedure;
    b. de conclusie(s) van de klachtbehandelaar;
    c. de mogelijkheid voor eventuele vervolgstappen.
3. Het eindoordeel wordt verzonden naar de klager(s), naar degene(n) tegen wie de klacht is gericht en zijn of haar leidinggevende.

Artikel 9 Afhandelingstermijn

1. De klachtbehandelaar handelt de ontvankelijke klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling met vier weken verdagen.
3. Zowel de klager(s) als degene(n) tegen wie de klacht is gericht worden schriftelijk op de hoogte gebracht van de verdaging.

GEMEENTE
VALKENSWAARD

Artikel 10 Externe klachtenregeling

1. In het eindoordeel wordt de klager gewezen op de mogelijkheid, tot één jaar na verzending van het eindoordeel, gebruik te maken van de externe klachtenregeling;
2. De gemeente Valkenswaard is voor de externe klachtenregeling aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 11 Tussentijdse beëindiging

De behandeling van een klacht kan tussentijds worden beëindigd indien de klager daarmee instemt. De tussentijdse beëindiging wordt beargumenteerd schriftelijk bevestigd.

Artikel 12 Registratie en publicatie

1. Alle ingediende klachten (mondeling en schriftelijk) worden geregistreerd.
2. Jaarlijks worden de geregistreerde klachten van het voorgaande jaar gepubliceerd.

Artikel 13 Vangnet

In de gevallen waarin de wet of deze regeling niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 14 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking 1 dag na publicatie op de gemeentepagina. Per deze datum wordt de 'interne klachtenregeling gemeente Valkenswaard 2006' vastgesteld door de raad d.d. 29 juni 2006 en het college d.d. 21 maart 2006 ingetrokken.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Valkenswaard,
d.d. 20 oktober 2011

de griffier,
mr. C.J. Dorsman

de voorzitter,
drs. AB.A.M. Ederveen

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard,
d.d.

de secretaris,
drs. R.F.W. van Eijck

de burgemeester,
drs. A.B.A.M. Ederveen

Aldus vastgesteld door de burgemeester van de gemeente Valkenswaard,
d.d. 2/11/11

de burgemeester,
drs. A.B.A.M. Ederveen

GEMEENTE
VALKENSWAARD

Toelichting interne klachtenregeling gemeente Valkenswaard

Inleiding
Deze klachtenregeling is een geactualiseerde versie van de klachtenregeling die op 29 juni 2006 door de raad is vastgesteld. De actualisatie was nodig, omdat deze met de gemeentelijke reorganisatie per september 2010 niet is herzien. Tevens is per 1 januari 2006 de Wet Extern Klachtrecht in werking getreden. De gemeenteraad van Valkenswaard heeft besloten om per 1 januari 2011 aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman

Wettelijke basis
De Algemene wet bestuursrecht (Awb), en meer in het bijzonder hoofdstuk 9 daarvan vormt inhoudelijke wettelijke basis voor de interne klachtenregeling gemeente Valkenswaard.
De externe klachtbehandeling (artikel 9 Awb) wordt juridisch en inhoudelijk geregeld door de Nationale Ombudsman.

Doelstelling
De interne klachtenregeling gemeente Valkenswaard biedt burgers de mogelijkheid een klacht in te dienen wanneer zij van mening zijn niet correct te zijn behandeld door de gemeente. Klachten moeten betrekking hebben op een gedraging van de gemeente ten opzichte van een burger of een bedrijf. Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het niet reageren op brieven en telefoontjes, op onbehoorlijk gedrag van een ambtenaar.
Zowel voor de burger als voor de gemeentelijke organisatie moet de klachtenregeling helderheid en duidelijkheid bieden over de afhandeling van klachten tegen gedragingen van (personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van) het bestuursorgaan.

Systematiek
Om bovengenoemde doelstelling te bereiken is getracht het proces van indiening van een klacht tot de afronding van het onderzoek zoveel als mogelijk chronologisch te volgen en de diverse stappen zo duidelijk mogelijk te beschrijven. Een aantal artikelen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn daarbij geheel of gedeeltelijk in de interne klachtenregeling opgenomen om een zo volledig mogelijk beeld te geven en daarmee te voorkomen dat de diverse wetteksten regelmatig moeten worden nageslagen.
Om te voorkomen dat de regeling te omvangrijk wordt en, omdat het opnemen van een aantal artikelen geen toegevoegde waarde heeft, is besloten niet de volledige tekst van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht op te nemen.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1
In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd. Een aantal begrippen (zoals klager, gedraging, bestuursorgaan en klachtencoördinator) is toegevoegd en van een nadere omschrijving voorzien.

Artikel 2
Artikel 2 geeft een nadere beschrijving van de taken van de klachtencoördinator

Artikel 3
Artikel 3 geeft een nadere beschrijving van de eisen waaraan de klacht moet voldoen.
Artikel 9:4 en 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht beschrijven aan welke eisen een klacht moet voldoen indien deze betrekking heeft op (één of meerdere personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van) het bestuursorgaan en bij welke gedragingen het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht in behandeling te nemen.
De relevante passages uit deze artikelen zijn letterlijk opgenomen in deze regeling. Voor de gemeente Valkenswaard wordt een digitaal ingediende klacht in behandeling genomen als zijnde een schriftelijk ingediende klacht. De voorwaarden, zoals omschreven in het derde lid van dit artikel, gelden ook voor een digitaal ingediende klacht.

Dit betekent dat ook een digitaal ingediende klacht voorzien moet zijn van een handtekening, naam en adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht moet bevatten.

Artikel 4
In artikel 4 wordt weergegeven hoe omgegaan wordt met mondeling ingediende klachten.
De Algemene wet bestuursrecht volstaat voor mondelinge klachten met de algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te handelen. De reden hiervoor is dat de wetgever heeft willen voorkomen dat de afhandeling van klachten teveel formeel en bureaucratisch zou verlopen. Daarom zijn de volgende artikelen van de interne klachtenregeling gemeente Valkenswaard niet van toepassing op mondeling ingediende klachten.

Een mondeling ingediende klacht wordt in behandeling genomen door het team waarop de klacht betrekking heeft. Gezien de diversiteit van mondeling ingediende klachten, de vele situaties waarin deze ingediend kunnen worden en het feit dat het geven van een toelichting of het aanbieden van verontschuldigingen vaak een goede reactie is, wordt door het team per situatie beoordeeld hoe te handelen. De direct leidinggevende van de ambtenaar tegen wie de klacht is gericht, wordt in ieder geval zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Artikel 5
In artikel 5 wordt nader ingegaan op de behandeling van schriftelijk ingediende klachten. Schriftelijk ingediende klachten worden, met toepassing van artikel 9:4 tot en met 9:12, in behandeling genomen.
Uiteengezet wordt wie, namens het bestuursorgaan, klachten in behandeling neemt. Het bestuursorgaan heeft hiertoe zijn bevoegdheden gemandateerd aan de in lid 2 van dit artikel genoemde functionarissen. Om de algemeen directeur te ontlasten, zal de hoorzitting worden voorgezeten door de teammanager Advies en managementondersteuning. Deze teammanager brengt een advies uit aan de algemeen directeur over de afhandeling en het eindoordeel van een klacht. Hiermee blijft de algemeen directeur voortdurend op de hoogte van de klachten en de wijze waarop hierop actie wordt ondernomen. Voor klachten tegen de griffie(r) zal de werkgeverscommissie van de gemeenteraad worden aangewezen.

Vierde lid
Aangegeven wordt wie door wie vervangen wordt bij langdurige afwezigheid. Het begrip langdurig is niet nader gedefinieerd. Afhankelijk van de situatie zal hier invulling aan worden gegeven. De klachtencoördinator heeft in deze, gezien zijn ondersteunende rol, een belangrijke spilfunctie. Hij of zij draagt zorg voor een goede communicatie en juiste afstemming met de klachtbehandelaar.

Artikel 6
Eerste lid
Wanneer een schriftelijke klacht wordt ontvangen, beoordeelt de klachtbehandelaar of deze ontvankelijk is. Deze beoordeling vindt plaats aan de hand van de eisen zoals deze gesteld zijn in artikel 2, lid 1 tot en met 4 van de interne klachtenregeling. De klachtbehandelaar doet de beoordeling zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Dit is mede gebaseerd op artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht waarin staat beschreven dat de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift wordt geïnformeerd indien de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Tweede lid
De klachtencoördinator draagt zorg voor een kopie van de klacht voor degene tegen wie de klacht is gericht. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien wordt de desbetreffende persoon hiermee in de gelegenheid gesteld zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Derde lid
De klager ontvangt een schrijven van de klachtbehandelaar.
Wanneer de klachtbehandelaar van mening is dat de klacht ontvankelijk is, ontvangt de klager een schrijven waarin staat vermeld door wie de klacht in behandeling is genomen, binnen welke termijn de klager iets verneemt en bij wie de klager terecht kan wanneer hij vragen heeft over de klachtenprocedure.
Wanneer de klachtbehandelaar van mening is dat de klacht niet ontvankelijk is, ontvangt de klager een schrijven waarin gemotiveerd de reden van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt weergegeven.

Vierde lid
Sommige klachten doen het vermoeden ontstaan dat de kern niet een klacht tegen een gedraging van een ambtenaar is, maar van inhoudelijke aard. Op dat moment vindt door de klachtencoördinator overleg plaats met het betreffende team om te komen tot een advies aan de klachtbehandelaar over de voortzetting van de klacht. Een schriftelijke reactie vindt in dergelijke situaties niet eerder plaats dan dat overleg is gevoerd met het betreffende team.

Artikel 7
Eerste lid
Wanneer de klachtbehandelaar van oordeel is dat de klacht ontvankelijk is, worden beide partijen op basis van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Zowel de klager als degene tegen wie de klacht is gericht, ontvangt een uitnodiging voor de hoorzitting. Deze hoorzitting wordt ingepland door de klachtencoördinator in zijn functie van secretaris. De klachtbehandelaar zit de hoorzitting voor.

Tweede lid
De klager en degene tegen wie de klacht is gericht, worden in elkanders aanwezigheid gehoord. Door de klachtbehandelaar worden beide partijen in de gelegenheid gesteld mondeling hun standpunt weer te geven. Na de mondelinge toelichting van de klacht wordt degene tegen wie de klacht is gericht in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Vervolgens wordt de klager in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.
Op deze wijze worden beide partijen in de gelegenheid gesteld op elkaars stellingen te reageren en worden de items waarover geen eenduidigheid bestaat sneller duidelijk zonder dat er een onsamenhangende discussie ontstaat.

Derde lid
Wanneer de klager expliciet aangeeft niet van het recht te worden gehoord gebruik te willen maken, kan van het in het tweede lid weergegeven worden afgeweken. Ditzelfde geldt wanneer degene tegen wie de klacht is gericht geen gebruik wenst te maken van het recht te worden gehoord. Degene tegen wie de klacht is gericht geeft zijn gemotiveerde reden hiervoor aan bij de klachtbehandelaar.

Vierde lid
De klachtencoördinator is als secretaris aanwezig bij de hoorzitting en maakt het verslag. Dit verslag vermeldt in ieder geval wanneer de hoorzitting plaatshad, wie daarbij aanwezig waren en de essentie van het besprokene tijdens de hoorzitting.

Vijfde lid
Hierin is aangegeven wat in het verslag tenminste moet zijn opgenomen.

Zesde lid
Na het opmaken van het verslag legt de klachtencoördinator in zijn functie van secretaris het verslag ter accordering voor aan de klachtenfunctionaris alvorens het eindoordeel wordt opgemaakt.

Artikel 8
Eerste lid
De bevindingen van het onderzoek worden kenbaar gemaakt in het eindoordeel van de klachtenfunctionaris. Dit eindoordeel wordt schriftelijk weergegeven.

Tweede lid
Het eindoordeel bevat in ieder geval een korte beschrijving van de doorlopen procedure, de conclusie(s) van de klachtbehandelaar en de verwijzing naar de regionale ombudscommissie voor eventuele vervolgstappen voor de klager.
Per 1 januari 2006 is de gemeente, in het kader van de Wet Extern Klachtrecht, verplicht in een regeling te voorzien voor de behandeling van klachten tegen de overheid door een onafhankelijk, extern orgaan. Het gaat hier om een tweedelijnsvoorziening; d.w.z. men kan pas klagen bij de externe klachtencommissie wanneer de interne klachtenprocedure niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

De gemeente Valkenswaard is per 1 januari 2011 aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Degene die een klacht heeft gericht tegen (één of meerder personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van) het bestuursorgaan van de gemeente Valkenswaard, de interne klachtenprocedure heeft doorlopen en vervolgstappen wil ondernemen, kan zijn klacht dan ook richten aan de Nationale Ombudsman.

Derde lid
Het eindoordeel wordt verzonden naar de klager(s). Een kopie van het eindoordeel gaat naar degene tegen wie de klacht is gericht en naar zijn of haar leidinggevende. Degene tegen wie de klacht is gericht ontvangt een kopie van het eindoordeel opdat hij of zij weet wat het oordeel van de klachtbehandelaar is geweest en een voordeel te kunnen doen met de eventueel opgenomen geadviseerde maatregelen om herhaling in de toekomst zo veel als mogelijk te voorkomen. De leidinggevende ontvangt een kopie ter informatie en uiteraard tevens met de doelstelling 'aan de slag te gaan' met de eventueel opgenomen geadviseerde maatregelen.

Artikel 9
Dit artikel is een weergave van artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht waarin de wettelijke termijnen worden gesteld.

Artikel 10
Zoals in deze toelichting bij artikel 7, het tweede lid, is weergegeven wordt de klager de mogelijkheid geboden in tweede aanleg een klacht in te dienen bij een ombudsman. In het kader van de Wet Extern Klachtrecht is de gemeente verplicht zich aan te sluiten bij de nationale ombudsman of de nationale ombudsman te informeren bij welke onafhankelijke ombudsman of onafhankelijke ombudscommissie de gemeente is aangesloten. De gemeente Valkenswaard is inmiddels per 1 januari 2011 aangesloten bij de nationale ombudsman. In het eindoordeel wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de nationale ombudsman wanneer hij vervolgstappen wil ondernemen. De klager heeft deze mogelijkheid tot één jaar na verzending van het eindoordeel van de klachtbehandelaar.

Artikel 11
Het is mogelijk dat, gedurende de procedure, zich ontwikkelingen voordoen die de klachtbehandelaar doen besluiten de klachtenprocedure tussentijds te beëindigen. Veelal gebeurt dit op verzoek van de klager. Een klachtenprocedure kan slechts tussentijds worden beëindigd met instemming van de klager. Daarom wordt een tussentijdse beëindiging schriftelijk en gemotiveerd verzonden naar de klager. Dit voorkomt een eventuele aanname dat de klager wel tevreden zal zijn gesteld met een bepaalde reactie enerzijds en maakt het mogelijk de nationale ombudsman over de redenen van de beëindiging te informeren.

Artikel 12
Eerste lid
De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van alle ingediende klachten.

Tweede lid
Op grond van artikel 12a van de Algemene wet bestuursrecht moeten de geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd. De klachtencoördinator draagt zorg voor de publicatie hiervan.

Artikel 13
De klachtenregeling gemeente Valkenswaard wordt geacht allesomvattend te zijn. Het kan echter voorkomen dat er zich situaties voordoen waarin de Algemene wet bestuursrecht of deze regeling niet (geheel) in voorziet. In dergelijke situaties beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 14
Deze regeling is van kracht 1 dag nadat publicatie heeft plaatsgevonden op de gemeentepagina. Per deze datum wordt de 'interne klachtenregeling gemeente Valkenswaard 2006' ingetrokken.