

RAADSVORSTEL

16R.00245



16R.00245



Indiener: college van burgemeester en wethouders

Datum: 17 mei 2016

Portefeuillehouder(s): burgemeester Molkenboer

Portefeuille(s): Bestuurlijke en juridische zaken

Contactpersoon: J. van den Dool

Tel.nr.: 8353

E-mailadres: dool.j@woerden.nl

Onderwerp: Klachtenregeling gemeente Woerden 2016

De raad besluit:

gelezen het voorstel d.d. 17 mei 2016 van het college van burgemeester en wethouders;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

vast te stellen de

Klachtenregeling gemeente Woerden 2016

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Deze regeling verstaat onder:
 - a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
 - b. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een lid van) een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
 - c. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
 - d. aangeklaagde: een bestuursorgaan of medewerker tegen wie een klacht is ingediend;
 - e. bestuursorgaan: de bestuursorganen van de gemeente Woerden zoals genoemd in artikel 6 van de Gemeentewet: de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester;
 - f. medewerker: een persoon werkzaam bij de gemeente Woerden onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Woerden, met inbegrip van bijvoorbeeld inhuurkrachten en gedetacheerden;
 - g. gedraging: elk handelen of nalaten tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker;
 - h. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht per brief, e-mail of digitaal meldformulier;
 - i. klachtbehandelaar: degene die ingevolge artikel 6 van deze regeling verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de regeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling en afhandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten over personen, organen of instanties waarvoor een afzonderlijke (wettelijke) klachtenregeling is voorgeschreven of is vastgesteld.
3. Deze regeling heeft tot doel:
 - a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van schriftelijke klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van

- klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb te kunnen waarborgen;
- b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
 - c. de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
 - d. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;
 - e. het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Artikel 3 Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd.

Artikel 4 Registratie en in behandeling geven van schriftelijke klachten

1. Een klaagschrift wordt geregistreerd door de medewerkers van team Documentaire InformatieVoorziening (DIV). Na registratie sturen de medewerkers van DIV het klaagschrift door aan de klachtbehandelaar met een afschrift aan de klachtencoördinator.
2. De klachtbehandelaar kan in overleg met de klachtencoördinator besluiten tot het niet in behandeling nemen van het klaagschrift als zich omstandigheden voordoen zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de Awb.

Artikel 5 Klachtencoördinator

1. Als klachtencoördinator wordt aangewezen de juridisch adviseur van team Juridische en Facilitaire Zaken belast met de klachtencoördinatie. Als plaatsvervangend klachtencoördinator wordt aangewezen de juridisch adviseur(s) van team Juridische en Facilitaire Zaken belast met de plaatsvervanging van de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator heeft in elk geval tot taak:
 - het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten;
 - het zo nodig bijstaan en adviseren van de klachtbehandelaar;
 - het opstellen van een jaarverslag klachtbehandeling;
 - het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman (externe klachtbehandeling);
 - het desgevraagd geven van voorlichting aan burgers.

Artikel 6 Behandeling door klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker is de klachtbehandelaar: de teammanager van het betreffende team.
3. Bij een klacht over een gedraging van een teammanager is de klachtbehandelaar: de domeindirecteur.
4. Bij een klacht over een gedraging van een domeindirecteur is de klachtbehandelaar: de algemeen directeur / gemeentesecretaris.
5. Bij een klacht over een gedraging van de algemeen directeur / gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: het college van burgemeester en wethouders (voorbereiding door de burgemeester).
6. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
7. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de klachtbehandelaar: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
8. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de waarnemend voorzitter van de raad de klachtbehandelaar is.
9. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie is de klachtbehandelaar: de griffier.
10. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.

Artikel 7 Informele behandeling klaagschrift

1. De behandeling van klaagschriften geschiedt in beginsel op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt hiertoe zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, telefonisch of per e-mail contact op met de klager teneinde te trachten naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Schriftelijk houdt in beginsel in per e-mail, tenzij het e-mailadres van de klager niet bekend is of de klager niet over een e-mailadres beschikt.
3. Indien de klager ontevreden is over de informele klachtbehandeling wijst de klachtbehandelaar de klager op de mogelijkheid van formele behandeling van het klaagschrift.
4. In afwijking van lid 1 wordt een klacht direct formeel behandeld indien de klager daarom verzoekt.

Artikel 8 Formele behandeling klaagschrift

1. Indien de informele behandeling van het klaagschrift zoals bedoeld in artikel 7 niet leidt tot het naar tevredenheid van de klager tegemoet komen aan diens klacht of indien de klager daarom direct verzoekt wordt de formele klachtprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb gevolgd.
2. In het kader van de formele behandeling van het klaagschrift geeft de klachtencoördinator toepassing aan de klachtadviesprocedure zoals beschreven in afdeling 9.1.3. van de Awb. De klachtencoördinator kan zich tijdens de klachtadviesprocedure laten bijstaan door één of meerdere klachtadviseurs. De klachtadviseurs kunnen zijn de plaatsvervangend klachtencoördinator of andere personen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.
3. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en stelt de klager daarin op de hoogte van het feit dat de klachtadviesprocedure wordt gevolgd.
4. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien in de in artikel 9:10 lid 2 Awb genoemde gevallen. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Op grond van alle relevante informatie en het tijdens het horen naar voren gebrachte stelt de klachtencoördinator een proces-verbaal van bevindingen op. Aan de hand van het proces-verbaal van bevindingen, de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman en de servicenormen van de gemeente Woerden, brengt de klachtencoördinator een advies uit aan de klachtbehandelaar.
6. De klachtbehandelaar neemt met inachtneming van het advies van de klachtencoördinator een beslissing over de klacht. De klachtbehandelaar stelt deze beslissing en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden op schrift en stuurt deze tezamen met het advies van de klachtencoördinator aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Indien de beslissing afwijkt van het advies van de klachtencoördinator, motiveert de klachtbehandelaar de redenen van afwijking van het advies. De klachtbehandelaar wijst de klager in het kader van de afhandeling van de klacht op de mogelijkheid om een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 9 Inwerkingtreding en intrekken oude regeling

1. Deze regeling treedt in werking de dag volgend op de datum van bekendmaking.
2. De Klachtenregeling gemeente Woerden 2002, zoals vastgesteld door de raad op 28 november 2002, wordt ingetrokken.

Inleiding:

Ambtelijk is door een verbeterteam het proces van klachtafhandeling binnen de gemeente Woerden onder de loep genomen. Dit met het doel om te komen tot een snelle en efficiënte wijze van klachtafhandeling, waardoor er een grote kans bestaat dat klachten naar tevredenheid van de klager kunnen worden opgelost. De sleutel hiervoor is volgens het verbeterteam een informele wijze van klachtafhandeling. Dit houdt in dat zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, door de klachtbehandelaar contact wordt opgenomen met de klager om te proberen naar tevredenheid aan diens klacht tegemoet te komen. Bijvoorbeeld, indien dat aan de orde is, door het maken van excuses, het geven van nadere uitleg of door het alsnog nakomen van een toezegging. De klachtencoördinator heeft hierin een sturende rol en ondersteunt waar nodig de

klachtbehandelaar in de behandeling van de klacht.

Belangrijkste voordeel van deze procedure is dat als inderdaad op informele wijze aan de klacht tegemoet kan worden gekomen, de formele klachtenprocedure zoals beschreven in de Awb niet meer hoeft te worden gevolgd. Indien een klager dat toch direct wenst of als een klacht niet op informele wijze kan worden opgelost, wordt alsnog de formele klachtenprocedure gevolgd. Ten aanzien van die formele klachtenprocedure adviseert het verbeterteam de klachtadviesprocedure zoals opgenomen in de Awb toe te passen. Deze procedure houdt in dat de klachtencoördinator, eventueel ondersteunt door één of meerdere klachtadviseurs, de klacht beoordeelt, betrokkenen hoort en een advies uitbrengt aan de klachtbehandelaar over de te nemen beslissing op de klacht. Na ontvangst van het advies handelt de klachtbehandelaar de klacht uiteindelijk af. Wijkt de klachtbehandelaar af van het advies, dan dient hij dit in de beslissing op de klacht nader te motiveren. Als een klager zich niet kan vinden in de beslissing op de klacht dan kan hij een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman.

Sinds 2014 is de informele wijze van klachtafhandeling overigens reeds staande praktijk binnen de gemeente Woerden. Door deze wijze van klachtafhandeling in de nieuwe klachtenregeling ook leidend te maken, wordt nog meer gestimuleerd dat klachten op snelle en efficiënte wijze worden behandeld. Daarnaast sluit de nieuwe klachtenregeling aan bij het huidige organisatiemodel en was de bestaande klachtenregeling op dat punt niet meer actueel.

De bevoegdheid van de raad komt voort uit de volgende wet- en/of regelgeving:

Artikel 147 lid 1 Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoogd effect:

Een actuele regeling die duidelijkheid geeft over wie / welk orgaan in een concreet geval verantwoordelijk is voor de be- en afhandeling van de klacht. En die bovendien inzet op een snelle, adequate en efficiënte wijze van klachtafhandeling, waardoor klachten in veel gevallen vroegtijdig naar tevredenheid van de klager kunnen worden opgelost.

Argumenten:

- 1.1 De huidige klachtenregeling uit 2002 is niet meer actueel, gaat uit van het oude organisatiemodel (afdelingen, afdelingshoofden, etc.) en dient daarom aangepast te worden.
- 1.2 Formaliseren van de staande praktijk die inzet op een informele wijze van klachtafhandeling. Door deze wijze van klachtafhandeling vast te leggen en leidend te maken, wordt nog meer gestimuleerd om klachten snel en adequaat af te handelen, tot tevredenheid van de klagers.
- 1.3 De meeste klachten worden ingediend naar aanleiding van gedragingen van medewerkers (die handelen namens een bestuursorgaan). In die gevallen is de klachtbehandelaar de teammanager die daardoor weet wat er in zijn team speelt, daarop direct kan acteren en eventuele consequenties direct (teambreed) kan doorvoeren. Dit levert een maximaal leereffect op.
- 1.4 Klachten die niet informeel kunnen worden opgelost, worden alsnog formeel behandeld. Daarbij wordt de klachtadviesprocedure gevolgd. In deze procedure krijgt de klachtencoördinator een formeel adviserende rol. Een dergelijk formeel advies van een niet bij de gedraging betrokken persoon versterkt bij klagers het gevoel van een deugdelijke klachtafhandeling.

Kanttekeningen:

Op korte termijn wordt aan uw raad ter informatie toegezonden het Jaarverslag klachten 2015 van de gemeente Woerden met cijfers over het aantal klachten en de wijze van afhandeling van klachten over de jaren 2013, 2014 en 2015.

Tevens zal separaat aan de raad van Oudewater een gelijklopende klachtenregeling ter vaststelling worden aangeboden. Klachten over handelingen door of namens bestuursorganen van beide gemeenten worden dan op een zelfde manier afgehandeld.

Financiën:

N.v.t.

Uitvoering:

Na vaststelling door uw raad zal de nieuwe klachtenregeling bekend worden gemaakt via het digitaal gemeenteblad.

Communicatie:

N.v.t.

Samenhang met eerdere besluitvorming:

N.v.t.


Bijlagen:

1. Het raadsbesluit geregistreerd onder corsanummer: 16R.00246
-

De indiener: college van burgemeester en wethouders

De secretaris

De burgemeester


drs. M.H.J. van Kruijsbergen
MBA


V.J.H. Molenboer

RAADSBESLUIT

16R.00246



Agendapunt:

Onderwerp: Klachtenregeling gemeente Woerden 2016

De raad van de gemeente Woerden;

gelezen het voorstel d.d. 17 mei 2016 van:

- burgemeester en wethouders

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t:

vast te stellen de

Klachtenregeling gemeente Woerden 2016

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Deze regeling verstaat onder:
 - a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
 - b. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een lid van) een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
 - c. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
 - d. aangeklaagde: een bestuursorgaan of medewerker tegen wie een klacht is ingediend;
 - e. bestuursorgaan: de bestuursorganen van de gemeente Woerden zoals genoemd in artikel 6 van de Gemeentewet: de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester;
 - f. medewerker: een persoon werkzaam bij de gemeente Woerden onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Woerden, met inbegrip van bijvoorbeeld inhuurkrachten en gedetacheerden;
 - g. gedraging: elk handelen of nalaten tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker;
 - h. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht per brief, e-mail of digitaal meldformulier;
 - i. klachtbehandelaar: degene die ingevolge artikel 6 van deze regeling verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de regeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling en afhandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten over personen, organen of instanties waarvoor een afzonderlijke (wettelijke) klachtenregeling is voorgeschreven of is vastgesteld.

3. Deze regeling heeft tot doel:
 - a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van schriftelijke klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb te kunnen waarborgen;
 - b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
 - c. de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
 - d. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;
 - e. het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Artikel 3 Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd.

Artikel 4 Registratie en in behandeling geven van schriftelijke klachten

1. Een klaagschrift wordt geregistreerd door de medewerkers van team Documentaire Informatievoorziening (DIV). Na registratie sturen de medewerkers van DIV het klaagschrift door aan de klachtbehandelaar met een afschrift aan de klachtencoördinator.
2. De klachtbehandelaar kan in overleg met de klachtencoördinator besluiten tot het niet in behandeling nemen van het klaagschrift als zich omstandigheden voordoen zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de Awb.

Artikel 5 Klachtencoördinator

1. Als klachtencoördinator wordt aangewezen de juridisch adviseur van team Juridische en Facilitaire Zaken belast met de klachtencoördinatie. Als plaatsvervangend klachtencoördinator wordt aangewezen de juridisch adviseur(s) van team Juridische en Facilitaire Zaken belast met de plaatsvervanging van de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator heeft in elk geval tot taak:
 - het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten;
 - het zo nodig bijstaan en adviseren van de klachtbehandelaar;
 - het opstellen van een jaarverslag klachtbehandeling;
 - het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman (externe klachtbehandeling);
 - het desgevraagd geven van voorlichting aan burgers.

Artikel 6 Behandeling door klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker is de klachtbehandelaar: de teammanager van het betreffende team.
3. Bij een klacht over een gedraging van een teammanager is de klachtbehandelaar: de domeindirecteur.
4. Bij een klacht over een gedraging van een domeindirecteur is de klachtbehandelaar: de algemeen directeur / gemeentesecretaris.
5. Bij een klacht over een gedraging van de algemeen directeur / gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: het college van burgemeester en wethouders (voorbereiding door de burgemeester).
6. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
7. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de klachtbehandelaar: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
8. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de waarnemend voorzitter van de raad de klachtbehandelaar is.

9. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie is de klachtbehandelaar: de griffier.
10. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.

Artikel 7 Informele behandeling klaagschrift

1. De behandeling van klaagschriften geschiedt in beginsel op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt hiertoe zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, telefonisch of per e-mail contact op met de klager teneinde te trachten naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Schriftelijk houdt in beginsel in per e-mail, tenzij het e-mailadres van de klager niet bekend is of de klager niet over een e-mailadres beschikt.
3. Indien de klager ontevreden is over de informele klachtbehandeling wijst de klachtbehandelaar de klager op de mogelijkheid van formele behandeling van het klaagschrift.
4. In afwijking van lid 1 wordt een klacht direct formeel behandeld indien de klager daarom verzoekt.

Artikel 8 Formele behandeling klaagschrift

1. Indien de informele behandeling van het klaagschrift zoals bedoeld in artikel 7 niet leidt tot het naar tevredenheid van de klager tegemoet komen aan diens klacht of indien de klager daarom direct verzoekt wordt de formele klachtprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb gevolgd.
2. In het kader van de formele behandeling van het klaagschrift geeft de klachtencoördinator toepassing aan de klachtadviesprocedure zoals beschreven in afdeling 9.1.3. van de Awb. De klachtencoördinator kan zich tijdens de klachtadviesprocedure laten bijstaan door één of meerdere klachtadviseurs. De klachtadviseurs kunnen zijn de plaatsvervangend klachtencoördinator of andere personen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.
3. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en stelt de klager daarin op de hoogte van het feit dat de klachtadviesprocedure wordt gevolgd.
4. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien in de in artikel 9:10 lid 2 Awb genoemde gevallen. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Op grond van alle relevante informatie en het tijdens het horen naar voren gebrachte stelt de klachtencoördinator een proces-verbaal van bevindingen op. Aan de hand van het proces-verbaal van bevindingen, de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman en de servicenormen van de gemeente Woerden, brengt de klachtencoördinator een advies uit aan de klachtbehandelaar.
6. De klachtbehandelaar neemt met inachtneming van het advies van de klachtencoördinator een beslissing over de klacht. De klachtbehandelaar stelt deze beslissing en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden op schrift en stuurt deze tezamen met het advies van de klachtencoördinator aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Indien de beslissing afwijkt van het advies van de klachtencoördinator, motiveert de klachtbehandelaar de redenen van afwijking van het advies. De klachtbehandelaar wijst de klager in het kader van de afhandeling van de klacht op de mogelijkheid om een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 9 Inwerkingtreding en intrekken oude regeling

1. Deze regeling treedt in werking de dag volgend op de datum van bekendmaking.
2. De Klachtenregeling gemeente Woerden 2002, zoals vastgesteld door de raad op 28 november 2002, wordt ingetrokken.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Woerden in zijn
openbare vergadering, gehouden op 23 juni 2016

De griffier

De voorzitter

E.M. Geldorp

V.J.H. Molkenboer
