

Hollands Kroon week 24- Klachtenregeling gemeente Hollands Kroon

Vastgesteld door burgemeester en wethouders 28 april 2015
De klachtenregeling treedt in werking op 1 juli 2015

Klachtenregeling gemeente Hollands Kroon

Algemeen

Naast deze klachtenregeling is Hoofdstuk 9.1 Algemene wet bestuursrecht van toepassing.

Met klachten doelen we in deze regeling op klachten over het handelen van het bestuur of een medewerker van de gemeente tegenover een derde. Het gaat over een *gedraging*. Het gaat *niet* om bijvoorbeeld over klachten over gebreken en onderhoud openbare ruimte, niet over beleid en ook niet over genomen besluiten of plannen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is.

Voor klachten over de raad, de griffier of het griffiepersoneel geldt een afzonderlijke, door de raad vastgestelde regeling.

Klachtencoördinator

Het college wijst een klachtencoördinator binnen de organisatie aan. De klachtencoördinator begeleidt de administratieve procedure van de klachtbehandeling, toetst de ontvangen klachten op

ontvankelijkheid en bewaakt de tijdige en correcte afdoening. De klachtencoördinator treedt ook op

als contactpersoon voor de externe ombudsvoorziening. De klachtencoördinator houdt een overzicht van ingediende klachten bij.

Stukken over klachten worden vertrouwelijk behandeld en gearhiveerd.

De ontvangst van de klacht

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Zij doorlopen dezelfde procedure. Als het nodig is voor de behandeling helpt de klachtencoördinator de klager om de mondelinge

klacht schriftelijk vast te leggen.

Informele behandeling is uitgangspunt

De informele behandeling staat voorop; niet de procedure is immers leidend, maar het oplossen van het probleem. Wij gaan er dan ook vanuit dat een klacht binnen twee weken door het bestuursorgaan of de medewerker die het betreft zelf informeel wordt opgelost! We zien dat als een belangrijke kwaliteitseis.

Uiteraard kan dit alleen als de klager daaraan wil meewerken. Zo niet, dan start de formele behandeling.

Als de klager tevreden is over de informele afdoening, bevestigt de betrokken medewerker of bestuursorgaan dit resultaat schriftelijk aan de klager en aan de klachtencoördinator.

Formele behandeling

Als de informele behandeling ondanks alle inzet van partijen niet naar tevredenheid van de klager is verlopen, of wanneer de klager hier niet aan mee wil werken, stuurt de klachtencoördinator de klacht (of een op schrift vastgelegde mededeling over de mondelinge klacht) en daarbij overgelegde stukken onmiddellijk ter behandeling door naar de klachtbehandelaar. Daarmee begint het formele traject.

Overzicht klachtbehandelaars

Klachten naar aanleiding van gedragingen van:

1. een medewerker: worden behandeld en afgedaan door de afdelingsmanager onder wiens leiding betrokkene werkzaam is;
2. een medewerker die tot een zelfsturend team behoort: worden behandeld door een andere, niet bij de klacht betrokken en niet tot hetzelfde team behorende collega;
3. een afdelingsmanager: worden behandeld en afgedaan door de directie;
4. een lid van de directie: worden behandeld en afgedaan door het college.
5. (een lid van) het college: worden door het college zelf behandeld door die leden op wie de klacht geen betrekking heeft. Heeft de klacht betrekking op het hele college, dan behandelt het college zelf de klacht.

Aan de klachtbehandelaars verlenen wij voor zover nodig bij deze mandaat.

Procedure

1. De klachtbehandelaar informeert de klager schriftelijk over de procedure.
2. Hij stelt de beklagde in de gelegenheid gesteld om zijn mening over de klacht schriftelijk aan hem mee te delen.
3. De klachtbehandelaar hoort de klager en de beklagde. Dit gebeurt in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtbehandelaar beslist dat daartegen overwegende bezwaren bestaan. Zowel de klager als de beklagde kan zich daarin laten bijstaan door een persoon naar hun keuze. Zo nodig kunnen getuigen worden gehoord; medewerkers die daarvoor worden opgeroepen moeten daaraan gevolg geven.
4. De klachtbehandelaar maakt een verslag van dit horen en geeft zijn bevindingen en conclusies. De conclusies gaan op alle aspecten van de klacht in en zijn gemotiveerd. Daarmee doet de klachtbehandelaar een uitspraak namens het bestuursorgaan over de klacht en de behoorlijkheid van de gedraging.
5. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklagde schriftelijk in kennis van zijn uitspraak. De klachtbehandelaar handelt de procedure (inclusief de informele procedure) binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van zes weken af. Hij kan de termijn met ten hoogste vier weken schriftelijk verdagen. Verdere verdaging is mogelijk in overleg met de klager zoals de wet stelt.
6. Hij vermeldt bij welke ombudsvoorziening en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen als bedoeld in Hoofdstuk 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.
7. Tenslotte meldt hij de zaak af bij de klachtencoördinator.