

## Klachtenregeling gemeente Coevorden

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Coevorden respectievelijk de burgemeester van de gemeente Coevorden;  
gelet op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 160 lid 1 onder a van de Gemeentewet;

### BESLUIT:

Vast te stellen de volgende klachtenregeling gemeente Coevorden:  
Klachtenregeling gemeente Coevorden

### Artikel 1 Algemeen

1. Klachtenbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Deze klachtenregeling geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen.
4. Voor interne misstanden binnen de gemeente, geldt een aparte regeling op basis van de Ambtenarenwet.

### Artikel 2 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

1. Klacht: Een schriftelijk ingediende uiting tot ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) de burgemeester of het college van burgemeester en wethouders zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Melding: Het constateren van een ongewenste toestand in het publieke domein. Bijvoorbeeld de melding dat er vuilnis op straat ligt.
3. Klager: De natuurlijke 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.
4. Klachtbehandelaar: De functionaris die de klacht in behandeling heeft.
5. Klachtencoördinator: De functionaris die is aangewezen door het college van burgemeester en wethouders die is belast met de ondersteuning van de klachtbehandelaar en belast met coördinatie van de klachten.
6. Voor het overige zijn de begrippen uit de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing.

### Artikel 3 De klachtencoördinator

1. De functie van klachtencoördinator is belegd bij het team advies en control.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van mondelinge en schriftelijke klachten.
3. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de afhandeling van een klacht.
4. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
5. De klachtencoördinator draagt zorg voor het jaarverslag klachtbehandeling en doet daarbij zondig aanbevelingen.

### Artikel 4 Het proces van klachtbehandeling

1. De klachtenprocedure bestaat uit twee fasen. De informele fase en de formele fase. Voor toepassing van de formele fase wordt verwezen naar artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De klachtbehandelaar maakt zoveel mogelijk gebruik van de informele fase.
3. Het team Documentaire informatievoorziening stuurt de klacht door naar de betreffende afdeling waarbij een klachtbehandelaar wordt aangewezen. Tegelijkertijd ontvangt de klachtencoördinator een kopie van de klacht.
4. Indien de klacht is gericht tegen een persoon werkzaam bij de gemeente, dan ontvangt deze ook een kopie van de klacht.
5. Hoewel de wettelijke termijn van klachtbehandeling zes weken bedraagt, wordt er naar gestreefd om klachten binnen vier weken af te handelen.

### **Artikel 5 De informele fase**

1. De informele fase houdt in dat de klachtbehandelaar binnen een week nadat de klacht is ontvangen, (telefonisch) contact opneemt met de klager met als doel om de klacht informeel op te lossen.
2. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht.
3. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling – zijn klacht formeel te laten behandelen.

### **Artikel 6 Proces van formele klachtbehandeling**

1. De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk.
2. De klachtbehandelaar toetst de ontvankelijkheid van de klacht.
3. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor tijdige afdoening waarbij de klachtencoördinator een monitorende rol heeft.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de gedraging van één of meerdere personen, dan vindt een hoorzitting plaats. Indien gewenst worden beide partijen in elkaars afwezigheid gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Deze wordt aan zowel de klager als de beklagde toegezonden.
6. De bevindingen van het onderzoek naar de klacht, worden in een afdoeningsbrief weergegeven. Tevens wordt in de afdoeningsbrief een oordeel gevormd over de vraag of de gedraging behoorlijk of onbehoorlijk is. Hiervan wordt eveneens een afschrift aan de klager en de beklagde gezonden.
7. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, kan worden verwezen naar het web-formulier op de gemeentelijke website.

### **Artikel 7 Klachtbehandelaar**

1. Indien een klacht is gericht tegen een medewerker van de ambtelijke organisatie, wordt de klacht behandeld door de direct leidinggevende.
2. Indien een klacht is gericht tegen een teamleider, dan wordt de klacht behandeld door diens direct leidinggevende.
3. Indien een klacht is gericht tegen een afdelingsmanager, dan wordt de klacht behandeld door de gemeentesecretaris of diens vervanger.
4. Indien een klacht is gericht tegen de gemeentesecretaris, tegen één of meerdere wethouders, de locoburgemeester dan wordt de klacht afgehandeld door de burgemeester.
5. Indien een klacht is gericht tegen de griffier of een medewerker van de griffie, dan wordt de klacht behandeld door de werkgeverscommissie van de raad.
6. Indien een klacht is gericht tegen de burgemeester, dan wordt de klacht behandeld door de locoburgemeester.
7. Indien een klacht is gericht tegen het college, dan wordt de klacht behandeld door het college waarbij het horen plaats vindt door een vertegenwoordiger van het college.
8. Indien een klacht is gericht tegen de secretaris van de bezwaarschriftencommissie, wordt de klacht behandeld door zijn of haar direct leidinggevende.

### **Artikel 8 Extern klachtrecht**

In de afdoeningsbrief wordt verwezen naar de Nationale ombudsman indien de klager niet tevreden is met de afhandeling.

### **Artikel 9 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking. Per deze datum wordt de klachtenregeling 'Klagen is goud' uit 2002 ingetrokken.

### **Artikel 10 Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als 'Klachtenregeling gemeente Coevorden'.

*Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van Coevorden, d.d. 8 september 2015*

*De secretaris, de burgemeester,*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester van de gemeente Coevorden, d.d. 2 september 2015*  
*De burgemeester,*