

## Interne regeling klachtenbehandeling Terschelling 2016

Het college van burgemeester en wethouders van Terschelling,

Gelet op de Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

Gehoord de gevoelens van de raadscommissie op 31 mei 2016,

Besluit vast te stellen:

De interne regeling klachtenbehandeling Terschelling 2016

### Art. 1 Begrippen

- a. Klacht: onder een klacht wordt onder meer verstaan een schriftelijke of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over een gedraging, handelen of nalaten van één of meer medewerkers of bestuursorgaan (burgemeester, college of gemeenteraad ) van de gemeente Terschelling.
- b. Klachtenbehandelaar: secretaris/directeur of adjunct-directeur. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de correcte afdoening van het klaagschrift.
- c. Klachtencoördinator: de medewerker die door de secretaris/directeur hiervoor is aangewezen. De klachtencoördinator zorgt voor de correctie uitvoering van het gestelde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en het gestelde in deze regeling.
- d. Klager: degene die een klacht indient.
- e. Beklaagde: degene over wiens gedrag een klacht is ingediend.
- f. Klaagschrift: op schrift gestelde klacht.
- g. Horen: Onder horen wordt verstaan: het mondeling nader kunnen toelichten van de klacht door of namens klager, het mondelinge verweer hierop door of namens beklagde, een en ander formeel vastgelegd in een door partijen ondertekend. verslag. Het horen geschiedt niet in de openbaarheid.
- h. Bestuursorgaan: een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld, of een ander persoon of college, met enig openbaar gezegd bekleed.

### Art. 2

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen bij de gemeente Terschelling. Dit kan naar believen mondeling of schriftelijk gebeuren. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, maakt de klachtencoördinator daarvan een gespreksnotitie. De gespreksnotitie wordt door de klager voor akkoord getekend. Aan de hand van deze gespreksnotitie wordt de klacht verder volgens deze regeling behandeld. Een klacht wordt ter behandeling gesteld aan de klachtenbehandelaar.

### Art.3

Een ingediende klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd. Daarbij moet gelijk aan de klager informatie worden verstrekt over de verdere klachtprocedure waaronder de mededeling dat klager in gelegenheid kan worden gesteld gehoord te worden.

### Art .4

Lid 1. Een schriftelijke klacht moet tenminste voldoen aan de volgende vereisten:

- a. Het klaagschrift wordt ondertekend,
- b. Het bevat naam en adres van de klager,
- c. Het klaagschrift is gedagtekend en
- d. Het bevat een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Lid 2. Indien een van de vereisten van lid 1 ontbreekt, stelt de klachtenbehandelaar de klager in de gelegenheid om binnen veertien dagen het klaagschrift aan te vullen.

Lid 3. Maakt klager geen gebruik van deze mogelijkheid of maakt klager te laat van deze mogelijkheid gebruik dan kan de klachtenbehandelaar besluiten het bestuursorgaan te adviseren de klacht om deze reden buiten behandeling te laten. Het bestuursorgaan doet klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, van het besluit terstond kennis.

#### Art. 5

Lid 1. De klachtenbehandelaar stelt de desbetreffende leidinggevende, ingeval van een klacht over één of meer medewerkers, in de gelegenheid om de klacht eerst op eenvoudige wijze af te doen. Indien dit naar tevredenheid van de klager is gebeurd, zal de klachtenbehandelaar de verdere klachtenbehandeling beëindigen en de klager schriftelijk meedelen ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit wordt door klager bevestigd door middel van een schriftelijke tevredenheidsverklaring.

#### Lid 2.

- a. Betreft de klacht een leidinggevende, dan onderzoekt een collega-leidinggevende de klacht
- b. Betreft de klacht de secretaris/directeur, dan onderzoekt de burgemeester de klacht.
- c. Betreft de klacht de burgemeester dan onderzoekt de locoburgemeester de klacht .
- d. Betreft de klacht het college of leden van het college, dan onderzoeken de fractievoorzitters van de gemeenteraad de klacht.
- e. Betreft de klacht de klachtencoördinator, dan fungeert zijn leidinggevende als zodanig.

#### Art. 6

Lid 1. De klachtenbehandelaar stelt vast of de klacht wel of niet behandeld wordt, gelet op de in art. 9:8 eerste of tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht genoemde gevallen.

Lid 2. De klager wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van het klaagschrift

#### Art. 7

De klachtencoördinator zendt een afschrift van het klaagschrift en bijlage(n) aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### Art. 8

De klachtenbehandelaar stelt vast, gelet op de bepalingen daarover in art. 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht, of de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gehoord wordt of niet. Wanneer er gehoord wordt, stelt hij vast hoe dit gebeurt. Dit kan telefonisch of in een hoorzitting; in tegenwoordigheid van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of niet. Indien het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de klachtenbehandelaar van mening is dat de klacht kennelijk ongegrond is en dat het horen achterwege kan blijven, doet hij daar zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht van aan de klager en aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

#### Art.9

Klager en degene over wiens gedraging geklaagd is, worden schriftelijk uitgenodigd. Zij kunnen zich laten bijstaan door een raadsman/-vrouw. Ook kunnen zij zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, die dan wel een schriftelijke machtiging moet overleggen. Dit geldt niet voor gemachtigden die als advocaat of procureur zijn ingeschreven. Bij de toelichting van hun standpunt op de hoorzitting, kunnen klager en beklagde zich laten bijstaan door getuigen en deskundigen.

#### Art.10

Lid 1. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag opgemaakt en aan het besluit op de klacht gehecht.

Lid 2. Klager en degene over wiens gedraging een klacht is ingediend, krijgen de gelegenheid om op het verslag te reageren.

#### Art.11

De klachtenbehandelaar voert het onderzoek naar de klacht uit en stelt zijn bevindingen op schrift. De vervangingsregeling van art. 5, lid 2 van deze regeling is hierop ook van toepassing.

#### Art.12

De klachtenbehandelaar stelt het betrokken bestuursorgaan op de hoogte van zijn bevindingen en adviseert het bestuursorgaan de bevindingen over te nemen.

Art.13

Klager en degene wiens gedraging tot het indienen van een klaagschrift heeft geleid, worden binnen zes weken na het indienen van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek en van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt.

Art.14

In bijzondere gevallen kan het bestuursorgaan de afhandeling van de klacht met vier weken verlengen. Daarvan worden klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk op de hoogte gesteld.

Art.15

Het klaagschrift wordt geregistreerd ten behoeve van de jaarlijkse publicatie.

Art.16

Deze regeling kan worden geciteerd als: "Interne regeling klachtenbehandeling".

Art. 17

De regeling 'interne regeling klachtenbehandeling gemeente Terschelling uit 2000' wordt hierbij ingetrokken.

Art. 18

Klachten die in behandeling zijn op het moment dat deze regeling in werking treedt worden afgedaan op grond van de oude regeling.

Aldus vastgesteld op 5 juli 2016 door het college van burgemeester en wethouder van Terschelling

Het college van burgemeester en wethouder van de gemeente Terschelling

, burgemeester

, secretaris