



Gemeente Hattem – Klachtenverordening gemeente Hattem

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Verordening wordt verstaan onder:

•a.

Klacht: een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, een gemeentelijk organisatieonderdeel of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie ten opzichte van iemand heeft gedragen;

•b.

Gedraging: een feitelijke handeling of een nalaten te handelen van een bestuursorgaan jegens een natuurlijke of rechtspersoon;

•c.

Bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester of wethouders, de gemeenteraad en de commissie bezwaarschriften;

•d.

Klachtenfunctionaris: de daartoe door de raad, op voordracht van burgemeester en wethouders, aangewezen persoon die is belast met de behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie;

•e.

Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2 De klachtenfunctionaris

- 1. Er is een klachtenfunctionaris die is belast met de behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie.
- 2. De klachtenfunctionaris wordt benoemd voor een periode van vier jaar en kan tweemaal worden herbenoemd.
- 3. De klachtenfunctionaris is, voor wat betreft de taakuitoefening, niet ondergeschikt aan enig gemeentelijk bestuursorgaan en ontvangt ter zake van de uitoefening van de werkzaamheden geen instructies, noch in het algemeen, noch voor een enkel geval.

Artikel 3 Beslissingsbevoegdheid

- 1. Ten aanzien van klachten tegen de gemeenteraad en de griffie ligt de beslissingsbevoegdheid bij de burgemeester als voorzitter van de raad.
- 2. Ten aanzien van klachten tegen het college ligt de beslissingsbevoegdheid bij de burgemeester als voorzitter van het college.
- 3. Ten aanzien van klachten tegen de burgemeester ligt de beslissingsbevoegdheid bij de locoburgemeester.
- 4. Ten aanzien van klachten tegen een gemeentelijk organisatieonderdeel of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan ligt de beslissingsbevoegdheid bij het college.
- 5. Ten aanzien van klachten tegen de commissie bezwaarschriften ligt de beslissingsbevoegdheid bij het college.

Hoofdstuk 2 De procedure

Artikel 4 Fasering van de klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

a. Informeel bemiddeling:

Indien iemand zich mondeling, digitaal of schriftelijk met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Indien de klager daar prijs op stelt, wordt geprobeerd om middels een (telefoon) gesprek de klacht op een informele wijze af te handelen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de wijze van informele bemiddeling, alsnog de formele behandeling van de klacht door te zetten.

b. Formele behandeling in eerste instantie:

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen in deze verordening.

c. Formele behandeling in tweede instantie:

Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht door de Nationale ombudsman na afronding van de formele behandeling in eerste instantie.

Artikel 5 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

•1.

Een klacht kan mondeling, digitaal of schriftelijk worden ingediend. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).

•2.

Een schriftelijk of digitaal ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:

◦a.

de naam en het adres van de klager;

◦b.

de dagtekening;

◦c.

een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 6 De ontvangst van de klacht

- 1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen door de secretaris van de klachtenfunctionaris schriftelijk bevestigd. Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld dat de klachtenfunctionaris over de klacht zal adviseren.
- 2. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende wordt een kopie van de klacht toegezonden.

Artikel 7 Niet behandelen van een klacht

•1. Een bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

◦a.

direct tot tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen;

◦b.

de klacht is ingediend later dan een jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd;

◦c.

reeds eerder over de gedraging een klacht is ingediend die is behandeld;

◦d.

tegen de gedraging bezwaar had kunnen worden gemaakt;

◦e.

tegen de gedraging beroep had kunnen worden ingesteld;

◦f.

de gedraging is onderworpen aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter dan wel onderworpen is geweest;

◦g.

terzake van de gedraging een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is dan wel de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is en

◦h.

het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

•2. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt de klager daarvan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bericht.

Artikel 8 De behandelingstermijn

- 1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
- 2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 9 Informele bemiddeling

- 1. Na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht zoekt de leidinggevende van de betreffende vakafdeling contact met de klager met de vraag of deze bereid is tot medewerking aan informele bemiddeling.
- 2. Indien klager niet bereid is mee te werken aan informele bemiddeling, wordt overgegaan tot de formele behandeling van de klacht in eerste instantie.
- 3. Indien klager wel bereid is mee te werken aan informele bemiddeling, wordt door de betreffende vakafdeling een afspraak gemaakt voor een gesprek van de klager met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of diens leidinggevende.
- 4. Van het informele gesprek wordt een kort verslag gemaakt.



- 5. Nadat het informele gesprek heeft plaatsgevonden neemt de secretaris van de klachtenfunctionaris contact op met klager om te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- 6. Is de klacht naar oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld dan zal geen formele behandeling van de klacht meer plaatsvinden. Dit wordt door de secretaris van de klachtenfunctionaris schriftelijk aan klager bevestigd.
- 7. Is de klacht naar oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld dan zal de formele behandeling van de klacht in eerste instantie plaatsvinden.

Artikel 10 Formele behandeling in eerste instantie

•1.

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtenfunctionaris.

•2.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

•3.

Van het horen wordt door de secretaris van de klachtenfunctionaris een verslag gemaakt.

•4.

De klachtenfunctionaris stelt een advies op voor het bestuursorgaan met daarin zijn/haar oordeel over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

•5.

De klachtenfunctionaris zendt het verslag van de hoorzitting vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan.

•6.

Naar aanleiding van het advies neemt de op grond van artikel 3 bevoegde gemachtigde een beslissing op de klacht en stelt klager hiervan schriftelijk gemotiveerd in kennis. Bij de beslissing op de klacht wordt aan klager het advies van de klachtenfunctionaris meegestuurd.

•7.

Indien de beslissing van het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeldt.

•8.

De klachtenfunctionaris en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangen van het bestuursorgaan een afschrift van de beslissing op de klacht.

Artikel 11 Formele behandeling in tweede instantie

- 1. In de beslissing op de klacht als bedoeld in artikel 10 lid 6 van deze verordening wordt vermeld dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend
- 2. De kennisgeving vermeldt tevens binnen welke termijn een verzoekschrift kan worden ingediend.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 12 Inwerkingtreding

- 1. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking ervan.
- 2. De verordening wordt met inachtneming van de bepalingen in de Gemeentewet bekendgemaakt.
- 3. Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening gemeente Hattem.
- 4. De Verordening behandeling van klachten 2000 wordt ingetrokken op het moment van inwerkingtreding van deze verordening.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering d.d. 29 mei 2017.
griffier,
voorzitter,