

## Klachtenregeling Gemeente Hulst 2018

De raad van de gemeente Hulst, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Hulst, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

Gelet op artikel 149 Gemeentewet en hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 5 juni 2018;

### BESLUIT:

vast te stellen de volgende verordening:

## KLACHTENREGELING GEMEENTE HULST 2018

### HOOFDSTUK 1 Begrips- en algemene bepalingen

#### Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht:  
een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- b. bestuursorgaan:
  1. de gemeenteraad;
  2. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders;
  3. de burgemeester (tenzij handelend in zijn hoedanigheid als hoofd van de politie);
- c. gedraging:  
het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
  1. een bestuursorgaan;
  2. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie;
- d. klachtbehandelaar:  
een persoon als bedoeld in artikel 9:14 Awb, die op grond van artikel 1.3 van deze regeling, een klacht onderzoekt en het betreffende bestuursorgaan over de afdoening van een klacht adviseert;
- e. klachtencoördinator:  
de functionaris als bedoeld in artikel 1.4 van deze regeling.

#### Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, bedoeld in artikel 1.1 onder c sub 2, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

#### Artikel 1.3 Klachtenbehandeling

Klachten worden behandeld door de klachtencoördinator, die het bestuursorgaan adviseert over de beslissing op de klacht; tenzij het klachten betreft over de burgemeester, (een lid van) het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad, de griffier, de gemeentesecretaris c.q. de klachtencoördinator, dan worden de klachten behandeld door de klachtbehandelaar.

#### Artikel 1.4 Klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders stellen een klachtencoördinator en diens plaatsvervanger aan.

2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. Indien klager zulks wenst verleent de klachtencoördinator hem medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
4. De klachtencoördinator adviseert het bestuursorgaan over het voorkomen van klachten.

#### **Artikel 1.5 Klachtbehandelaar**

Als klachtbehandelaar, zoals bedoeld in artikel 1.3 van deze regeling, treedt op:

- a. in geval van een klacht over de burgemeester: de locoburgemeester;
- b. in geval van een klacht over een wethouder: de burgemeester;
- c. in geval van een klacht over de gemeenteraad: de griffier;
- d. in geval van een klacht over de gemeentesecretaris: de burgemeester;
- e. in geval van een klacht over de klachtencoördinator: de burgemeester;
- f. in geval van een klacht over de griffier: de burgemeester.

### **HOOFDSTUK 2 Behandeling van schriftelijke klachten**

#### **Artikel 2.1 Indiening**

1. Een klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan.
2. Een schriftelijke klacht dient ondertekend te worden ingediend.
3. De klacht dient te omvatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

#### **Artikel 2.2 Registratie**

1. Elke ingediende klacht over een gedraging wordt na registratie voorgelegd aan de klachtencoördinator.
2. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.

#### **Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken zal verlopen.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft krijgt de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

#### **Artikel 2.4 Ontvankelijkheid**

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in deze verordening is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:
  - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - b. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 2.1, tweede en derde lid en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 2.5 Vooronderzoek**

1. De klachtencoördinator is in verband met de (voorbereiding van de) behandeling van de klacht bevoegd, rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De klachtbehandelaar kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van burgemeester en wethouders vereist.

#### **Artikel 2.6 Horen**

1. De klachtencoördinator c.q. de klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Het horen kan door de klachtencoördinator aan een meerdere/leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden opgedragen mits de meerdere/leidinggevende niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest;
3. 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.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. De klachtencoördinator c.q. de klachtbehandelaar zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

#### **Artikel 2.7 Afdoening**

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen 10 weken na ontvangst af.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
3. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in lid 2.
4. Indien de klacht niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn kan worden afgehandeld, kan het bestuursorgaan 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.
5. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

#### **Artikel 2.8 Tussentijds beëindigen procedure**

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. Het bestuursorgaan bevestigt dit schriftelijk aan klager en aan degene over wie werd geklaagd.

### **HOOFDSTUK 3 Rapportage**

#### **Artikel 3.1 Jaaroverzicht**

De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan de gemeenteraad een rapportage uit, inhoudende een overzicht en een analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en zonodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen.

### **HOOFDSTUK 4 Slotbepalingen**

#### **Artikel 4.1 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking met ingang van 18 juli 2018. Per dezelfde datum wordt de op 23 december 2004 vastgestelde 'Klachtenregeling gemeente Hulst 2005' ingetrokken.

#### **Artikel 4.2 Citeerwijze**

Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel 'Klachtenregeling gemeente Hulst 2018'.

*Dit besluit werd in de raadsvergadering van 5 juli 2018 aangenomen.*

*De gemeenteraad van de gemeente Hulst,  
De Griffier*

*De Raadsvoorzitter*

*Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van Hulst in hun vergadering van 10 juli 2018.*

*De Gemeentesecretaris,*

*De Burgemeester*

*Vastgesteld door de burgemeester van Hulst op 10 juli 2018.*

*De Burgemeester*