

Klachtprotocol 2006 gemeente Best

De raad, burgemeester en wethouders en de burgemeester van Best, ieder voorzover het klachten betreft die zijn gericht tegen het desbetreffende bestuursorgaan of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan;

gezien het voorstel van van burgemeester en wethouders;
gelet op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluiten:

1. vast te stellen het:

KLACHTPROTOCOL 2006 GEMEENTE BEST

In de organisatie van de gemeente Best wordt het volgende protocol voor de behandeling van klachten gehanteerd.

Te onderscheiden actoren in het proces zijn:

- **klager** : heeft het recht mondeling of schriftelijk te klagen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen; heeft recht op een behoorlijke behandeling van zijn klacht;
- **bestuursorgaan** : is te allen tijde verantwoordelijk voor een behoorlijke behandeling van klachten;
- **klachtbehandelaar** : behandelt de klacht onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan door de klager te horen – voorzover deze niet al tevreden is gesteld – en het bestuursorgaan te adviseren over de afdoening;
- **klachtcoördinator** : wordt in de wet niet genoemd, maar is praktisch onmisbaar; coördineert de procedurele voortgang en afhandeling en zorgt voor registratie en verslaglegging; klachten komen centraal binnen bij de klachtcoördinator (KC); de KC ondersteunt de klachtbehandelaar(s);
- **persoon op wie de klacht betrekking heeft ('beklaagde')** : moet bij de behandeling van de klacht worden betrokken; kan bijdragen aan de oplossing van de klacht; moet zich in ieder geval kunnen verdedigen;

Het protocol:

1. Op een centraal punt, bij de klachtcoördinator (KC), komen de klachten binnen. Zowel schriftelijke als mondelinge (telefonische) klachten.

De klachtcoördinator is de Senior adviseur juridische zaken van het Team Juridische Zaken. Plaatsvervangend KC is de juridisch adviseur van dit Team.

2. KC registreert de klacht.

3. KC beziet of de klacht snel, naar tevredenheid van de klager, kan worden opgelost.

4. Indien het een mondelinge klacht betreft dan kan zondig een (speciaal daartoe ontworpen) klachtenformulier worden ingevuld. Na tekening door de klager wordt dit formulier behandeld als een schriftelijke klacht.

5. KC stuurt een ontvangstbevestiging aan de klager (art. 9:6). Daarbij tevens aan de klager informatie verstrekken over het verdere verloop van de klachtprocedure.

6. Zondig wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn klacht aan te vullen of te zorgen voor een vertaling, indien het in een vreemde taal gesteld is.

7. KC stelt klacht in handen van de klachtbehandelaar.

Klachtbehandelaar is:

- **de direct-leidinggevende van degene waarover geklaagd wordt;**
- **burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris of de raadsgriffier betreft;**
- **burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester als orgaan betreft;**
- **burgemeester en wethouders indien het een gedraging van (een lid van) dit college betreft;**
- **het Presidium indien het een gedraging van de gemeenteraad betreft.**

De volgende stappen worden genomen door de klachtbehandelaar. Hij wordt daarbij zondig ondersteund door de klachtcoördinator.

8. Vaststellen of de klacht wel of niet zal worden behandeld (art. 9:8, eerste en tweede lid). In de volgende gevallen is het bestuursorgaan niet verplicht de klacht te behandelen:

- a. tegen gedraging is al eerder een klacht ingediend;
- b. gedraging is al meer dan een jaar geleden;
- c. bezwaar of beroep had moeten worden ingediend;
- d. gedraging is al aan het oordeel van een rechterlijke instantie voorgelegd;
- e. indien er m.b.t. gedraging strafrechtelijke onderzoek loopt;

- f. indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 - 9. Klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis stellen van het niet in behandeling nemen van de klacht (art. 9:8, derde lid).
 - 10. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift + bijbehorende stukken gezonden.
 - 11. Zorgdragen voor het horen van klager en 'beklaagde' (art. 9:10).
 - 12. Zonodig: indien termijn van 6 weken dreigt te verstrijken, mededeling van verdaging (maximaal 4 weken) aan klager en eventuele 'beklaagde'.
 - 13. Concept-afdoeningsbrief met bevindingen, conclusies en eventuele maatregelen (zie hieronder) aan bestuursorgaan voorleggen.
 - 14. Afdoeningsbrief aan klager en 'beklaagde' sturen. Kopie naar KC i.v.m. registratie en (jaarlijkse) evaluatie/verslag.
2. het Klachtprotocol zoals vastgesteld bij raadsbesluit van 21 november 2001 in te trekken.

Best 22, augustus 2006
Burgemeester en wethouders van Best
drs. H.J.J.M. Roels, secretaris
mevr. A.M. Demmers-van der Geest, de burgemeester

Best 9 oktober 2006
de gemeenteraad
M.J.H.J. Baijens, de griffier
mevr. A.M. Demmers-van der Geest, burgemeester