

Klachtenverordening Het Hogeland

De raad van de gemeente Het Hogeland;
gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
besluit vast te stellen de **Verordening op de behandeling van klachten**.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

a) Klachtbehandelaar:

De functionaris als bedoeld in artikel 4, 5 of 6 die is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig deze verordening.

b) Klachtencoördinator:

De ambtenaar die als klachtencoördinator is belast met de ondersteuning van de klachtbehandelaar en coördinatie van zaken bij het behandelen van klachten die voortvloeien uit deze verordening.

c) Bestuursorgaan:

1. de gemeenteraad,
2. het college van burgemeester en wethouders,
3. de burgemeester.

d) Gedraging:

Het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen in brede zin, waaronder ook begrepen het aannemen van een houding en de wijze van presentatie en communicatie, hetzij in de uitoefening van een functie, hetzij als bestuursorgaan.

e) Klager:

Natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend conform artikel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

f) Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, een lid daarvan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid zich jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.

g) Beklaagde:

Het bestuursorgaan, een lid daarvan of de ambtenaar om wiens gedraging het gaat.

h) Informele procedure:

Klachtenprocedure die primair gericht is op oplossing van de klacht en waarbij het niet komt tot een oordeel van het bestuursorgaan over de gedraging.

i) Formele procedure:

Klachtenprocedure waarop een oordeel van het bestuursorgaan over de gedraging het onderdeel vormt

j) De wet:

De Algemene wet bestuursrecht.

k) Ombudsman:

Het onafhankelijke orgaan, waarbij een klacht kan worden ingediend, indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling bij de gemeente.

Artikel 2 Klachtrecht

Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan een lid daarvan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.

Artikel 3 Zorgplicht

Het college van burgemeester en wethouders draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtbehandelaar
2. De gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar, met uitzondering van klachten als bedoeld in artikel 5 en 6.
3. De gemeentesecretaris wijst een ambtenaar aan die als klachtencoördinator is belast met de ondersteuning van de klachtbehandelaar en de coördinatie van de klachtbehandeling.

Artikel 5. Klachten over de raad en de griffie

1. Bij een klacht over een griffiemedewerker is de klachtbehandelaar de griffier.
2. Bij een klacht over de raad of de griffier is de burgemeester klachtbehandelaar.
3. De bepalingen van hoofdstuk 2 en 3 zijn van overeenkomstige toepassing in geval van klachten als bedoeld in de vorige leden van dit artikel.

Artikel 6. Klachten over het college, een lid van het college of de gemeentesecretaris

1. Bij een klacht over het college dan wel een collegelid, niet zijnde de burgemeester, is de burgemeester klachtbehandelaar.
2. Bij een klacht over de burgemeester is de locoburgemeester klachtbehandelaar.
3. Bij een klacht over de gemeentesecretaris is de burgemeester klachtbehandelaar.
4. De bepalingen van hoofdstuk 2 en 3 zijn van overeenkomstige toepassing in geval van klachten als bedoeld in de vorige leden van dit artikel.

Hoofdstuk 2 Inrichting klachtbehandeling

Artikel 7 Klachten indienen

1. Mondelinge klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencoördinator.
2. Schriftelijke klachten, gericht aan één der bestuursorganen van de gemeente, worden ontvangen door de klachtencoördinator.

Artikel 8 Mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden zo mogelijk mondeling afgedaan. Mocht mondelinge afdoening niet naar tevredenheid van de klager zijn, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid de klacht schriftelijk in te dienen.
2. Zo nodig ondersteunt de klachtencoördinator klager bij het op schrift stellen van een klacht.

Artikel 9 Registratie en jaarverslag

1. Binnengekomen klachten worden geregistreerd en voorzien van een registratienummer.
2. Het college van burgemeester en wethouders ontvangt jaarlijks voor 1 maart een overzicht van het aantal klachten in het voorgaande jaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de getroffen maatregelen.
3. Het jaarverslag is openbaar en wordt na vaststelling in het college ter kennisgeving aangeboden aan de gemeenteraad.

Hoofdstuk 3 Procedure

Artikel 10 Informele aanpak

1. Alvorens uitvoering te geven aan de overige bepalingen van dit hoofdstuk wordt gestreefd naar een informele en oplossingsgerichte behandeling van de klacht die leidt tot een voor alle betrokkenen een juiste en naar tevredenheid afhandeling van de klacht.
2. Indien binnen twee weken na binnenkomst van de klacht de klachtbehandelaar tot het oordeel komt dat een oplossing via de informele weg redelijkerwijs niet bereikbaar is binnen een redelijke termijn, wordt uitvoering gegeven aan de overige bepalingen van dit hoofdstuk.

Artikel 11 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator schriftelijk bevestigd.

Artikel 12 Niet behandelen

1. Een klaagschrift wordt niet in behandeling genomen indien deze niet voldoet aan de vereisten als bedoeld in artikel 9:4, tweede en derde lid, van de wet en klager geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn de tekortkoming te herstellen.
2. Een klacht wordt niet behandeld indien sprake is van de uitzonderingsgevallen als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de wet.
3. Van het niet in behandeling nemen wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 13 Onderzoek

De klachtbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De klachtbehandelaar is in verband met dit onderzoek bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 14 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord, tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 9:10, tweede lid, van de wet.
2. Van het horen wordt verslag gemaakt.

Artikel 15 Beoordeling klacht

1. De klachtbehandelaar brengt schriftelijk verslag uit aan het bestuursorgaan over de bevindingen omtrent de klacht. De klachtbehandelaar geeft daarbij zo mogelijk een voorlopig oordeel.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager binnen een redelijke termijn schriftelijk op de hoogte van de bevindingen, het oordeel omtrent de klacht, de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt en de mogelijkheid om binnen een jaar een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman.
3. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen de termijn als bedoeld in artikel 9:11, van de wet.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 16 Intrekking oude verordening

De Verordening ombudsfunctionaris gemeente Bedum, vastgesteld bij raadsbesluit van 27 mei 1999, de Verordening klachtbehandeling gemeente de Marne, vastgesteld bij raadsbesluit van 19 december 2000, de Verordening inzake de behandeling van klachten van de gemeente Eemsmond, vastgesteld op 10 mei 2001, worden ingetrokken.

Artikel 17 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na haar bekendmaking.

Artikel 18 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening Het Hogeland 2019.

Aldus vastgesteld door de raad van Het Hogeland op 2 januari 2019

De voorzitter, Henk Jan Bolding

De griffier, Pieter Norder