

Besluit van de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Sittard-Geleen houdende regels omtrent het behandelen van klachten (Reglement klachtbehandeling gemeente Sittard-Geleen 2020)

Artikel 1 Klachtbehandeling

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 “Klachtbehandeling” van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Het reglement klachtbehandeling gemeente Sittard-Geleen 2020 geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Het reglement klachtbehandeling gemeente Sittard-Geleen 2020 is niet van toepassing op integriteitsklachten over leden van de gemeenteraad en burgercommissieleden. Hiervoor geldt het protocol naleving gedragscode en integriteitsregels 2018.

Artikel 2 Begripsbepalingen

Beklaagde: degene tegen wie een klacht is gericht;

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

Klachtbehandelaar: de functionaris¹ die de klacht feitelijk in behandeling neemt, onder voorwaarde dat de klachtbehandelaar niet degene is die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;

Klager: een ieder die een klacht indient als bedoeld in artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht;

Nationale ombudsman: de ombudsman, bedoeld in Hoofdstuk 9 Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3 Indienen klacht

Klachten kunnen worden ingediend over de wijze waarop het college, de burgemeester of de gemeenteraad of onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen werkzame personen zich in een bepaalde gelegenheid hebben gedragen. Klachten kunnen worden ingediend via de website www.sittard-geleen.nl of door een brief te sturen naar het postadres van de gemeente Sittard-Geleen of deze af te geven bij één van de gemeentelijke balies / te deponeren in de gemeentelijke brievenbussen.

Het klaagschrift dient (met DigiD) te zijn ondertekend en minimaal te bevatten:

- Naam en adres indiener
- Dagtekening
- Omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 4 Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of zijn leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker of zijn leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, als de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd.

Artikel 5 Registratie en publicatie

1. De ingediende klachten worden geregistreerd en jaarlijks geanonimiseerd gepubliceerd op de website www.sittard-geleen.nl
2. Na registratie van de klacht kan de klachtbehandelaar de klager in de gelegenheid stellen geconstateerde verzuimen, ten aanzien van het klaagschrift te herstellen binnen een daarvoor gestelde termijn.
3. De klachtbehandelaar kan besluiten tot het niet in behandeling nemen van de klacht als zich omstandigheden voordoen, zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb, of niet wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 9:4 van de Awb (een klaagschrift moet ondertekend en voorzien zijn van naam, adres, dagtekening en omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht).

1) Actuele naamgeving leidend (functiebenamingen kunnen in de praktijk wijzigen).

Artikel 6 Klachtbehandelaar

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht draagt het bestuursorgaan de verantwoording voor de behandeling van de klacht, die op het bestuursorgaan of personen werkzaam voor deze bestuursorganen betrekking hebben. Dit artikel is opgenomen om duidelijk in beeld te hebben wie er in de praktijk de verantwoordelijkheid draagt voor de behandeling van de klacht.

De functionaris, die klachtbehandelaar is bij klachten, wordt op basis van onderstaande tabel bepaald:

Beklaagde	Klachtbehandelaar
gemeenteraad	fractievoorzittersoverleg
college van Burgemeester en Wethouders	burgemeester
burgemeester (voorzitter college)	loco-burgemeester
burgemeester (voorzitter gemeenteraad)	plaatsvervangend raadsvoorzitter en fractievoorzittersoverleg
wethouder	burgemeester
gemeentesecretaris/ algemeen directeur	burgemeester
directeur bedrijfsvoering / adjunct gemeentesecretaris	gemeentesecretaris/ algemeen directeur
clusterhoofd	gemeentesecretaris/ algemeen directeur
griffier	voorzitter werkgeverscommissie
teammanager	clusterhoofd / directeur bedrijfsvoering / adjunct gemeentesecretaris
medewerker	teammanager of griffier i.g.v. griffiemedewerker

Indien de klacht gaat over een (vermoeden van) integriteitsschending, wordt de functionaris, die klachtbehandelaar is, op basis van onderstaande tabel bepaald:

Beklaagde	Klachtbehandelaar
gemeenteraad	fractievoorzittersoverleg
college van burgemeester en wethouders	burgemeester
burgemeester (voorzitter college)	loco-burgemeester
burgemeester (voorzitter gemeenteraad)	plaatsvervangend raadsvoorzitter en fractievoorzittersoverleg
wethouder	burgemeester
gemeentesecretaris/ algemeen directeur	burgemeester
directeur bedrijfsvoering/ adjunct gemeentesecretaris	gemeentesecretaris/ algemeen directeur
clusterhoofd	gemeentesecretaris/ algemeen directeur
griffier	voorzitter werkgeverscommissie
teammanager	gemeentesecretaris/ algemeen directeur
medewerker	gemeentesecretaris/ algemeen directeur of griffier i.g.v. griffiemedewerker

Artikel 7 Informele behandeling klacht

1. Bij de klachtbehandeling wordt zoveel als mogelijk de informele aanpak toegepast, op voorwaarde dat de volgende stappen worden doorlopen:
 1. De klager wordt na ontvangst van de klacht (telefonisch of per e-mail) door of namens de klachtbehandelaar benaderd met het aanbod de klacht informeel te behandelen.
 2. De klager wordt het doel van de informele aanpak uitgelegd waarbij de inzet van het gesprek is om naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet te komen.
 3. De klachtbehandelaar bespreekt de klacht met de beklaagde.
 4. Indien naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager. Schriftelijk houdt bij voorkeur in per e-mail, indien de klager met verzending langs deze weg akkoord is gegaan.
 5. Als de klager ontevreden is over de informele klachtenbehandeling wijst de klachtbehandelaar de klager op de mogelijkheid van formele behandeling van de klacht.

6. In afwijking van lid 1 wordt een klacht direct formeel behandeld indien de klager daarom verzoekt, of als er sprake is van een klacht over een (vermoeden van) integriteitsschending.

Artikel 8 Formele behandeling klacht

1. De klachtbehandelaar stuurt zo snel mogelijk een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Hierbij wordt ook informatie gegeven over het verloop van de procedure, inclusief de in acht te nemen termijnen en wie de klacht behandelt.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en beklagde in persoon of bij gemachtigde, in de gelegenheid te worden gehoord en stuurt daarvoor een uitnodiging.
 - a. Hoorzittingen worden voorgezeten door de klachtbehandelaar.
 - b. De klachtbehandelaar kan zich tijdens de klachtadviesprocedure laten bijstaan door een notulist en één of meerdere in- en/of externe klachtadviseurs.
 - c. De klager en de beklagde worden door de klachtbehandelaar in elkaars aanwezigheid gehoord.
 - d. De klachtbehandelaar kan besluiten - al dan niet op verzoek van de klager en/of de beklagde - de klager en de beklagde afzonderlijk te horen indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een behoorlijke behandeling van de klacht zal belemmeren. In geval van afzonderlijk horen ontvangt de klager een (schriftelijke) verklaring van de beklagde.
 - e. Zo nodig worden getuigen (schriftelijk) gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
 - f. Een hoorzitting kan telefonisch worden verricht voor zo ver klager daarmee heeft ingestemd.
 - g. Van horen kan worden afgezien indien:
 1. de klacht formeel wordt afgehandeld conform artikel 7
 2. de klager nadrukkelijk te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
 3. de klacht kennelijk ongegrond is.
 - h. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
 - i. Lid h is overeenkomstig van toepassing als de klager telefonisch wordt gehoord.
3. De klager ontvangt een schriftelijke beslissing waarin de bevindingen naar het onderzoek naar de klacht, het oordeel en eventuele conclusies (wijze van afdoening) zijn opgenomen.

Artikel 9 Nationale ombudsman

1. Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.
2. Van deze mogelijkheid wordt de klager bij de afdoening van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 10 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Reglement klachtbehandeling gemeente Sittard-Geleen 2020.
2. De regeling treedt in werking op de dag na publicatie op overheid.nl.
3. Het protocol klachtenregeling 2005 wordt hierbij ingetrokken.

Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders gemeente Sittard-Geleen d.d. 31-3-2020

*mr. J. Th. C.M. Verheijen
burgemeester*

*mr. G.J.C. Kusters
secretaris*

Aldus besloten door de gemeenteraad van de gemeente Sittard-Geleen d.d. 7-5-2020.

*mr. J. Th. C.M. Verheijen
burgemeester*

*drs. J. Vis
griffier*