

## Klachtenregeling gemeente Hollands Kroon

### Algemeen

Met klachten wordt bedoeld klachten over het handelen van het bestuur of een medewerker van de gemeente tegenover een derde. Het gaat over een gedraging. Wat niet wordt bedoeld zijn klachten over gebreken en onderhoud van de openbare ruimte, over beleid of genomen besluiten/plannen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is. Voor klachten over de raad, de griffier of het griffiepersoneel geldt een afzonderlijke, door de raad vastgestelde regeling.

### Klachtencoördinator

Het college wijst een klachtencoördinator binnen de organisatie aan. De klachtencoördinator begeleidt de administratieve procedure van de klachtbehandeling, toetst de ontvangen klacht op ontvankelijkheid en bewaakt de tijdige en correcte afdoening (termijn van zes weken). De klachtencoördinator treedt op als contactpersoon voor de externe ombudsvoorziening en houdt een overzicht van ingediende klachten bij. Stukken over klachten worden vertrouwelijk behandeld en gearhiveerd.

### De ontvangst van de klacht

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Beiden doorlopen dezelfde procedure. Als het nodig is voor de behandeling, helpt de klachtencoördinator de klager om de mondelinge klacht schriftelijk vast te leggen.

### Informele behandeling is uitgangspunt

De informele behandeling staat voorop; niet de procedure is leidend maar het oplossen van de klacht! Een klacht wordt binnen twee weken door het bestuursorgaan of de medewerker die het betreft zelf informeel opgelost. Als de klager tevreden is over de informele afdoening, bevestigt de betrokken medewerker of bestuursorgaan dit resultaat schriftelijk aan de klager en aan de klachtencoördinator.

### Formele behandeling

Als de informele behandeling ondanks de inzet van alle partijen niet naar tevredenheid van de klager is verlopen, of wanneer de klager hier niet aan mee wil werken, stuurt de klachtencoördinator de klacht en daarbij behorende stukken voor behandeling door naar de klachtbehandelaar. Daarmee begint het formele traject.

### Overzicht klachtbehandelaars

Klachten naar aanleiding van gedragingen van:

1. een medewerker die tot een zelfsturend team behoort; worden behandeld door een andere, niet bij de klacht betrokken en niet tot hetzelfde team behorende collega;
2. een lid van de directie; worden behandeld door het college;
3. (een lid van) het college; worden door het college zelf behandeld door die leden op wie de klacht geen betrekking heeft. Heeft de klacht betrekking op het hele college, dan behandelt het college zelf de klacht.

Aan de klachtbehandelaars verlenen wij voor zover nodig bij deze mandaat voor het volgende:

### Procedure De klachtbehandelaar:

1. informeert de klager over de procedure;
2. stelt de beklagde in de gelegenheid om zijn/haar mening over de klacht schriftelijk aan hem/haar mee te delen;
3. hoort de klager en de beklagde. Dit gebeurt in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtbehandelaar beslist dat daartegen bezwaren bestaan. Zowel de klager als de beklagde kan zich daarin laten bijstaan door een persoon naar keuze. Getuigen kunnen worden gehoord; medewerkers die daarvoor worden opgeroepen moeten daaraan meewerken;
4. maakt een verslag van dit horen en geeft zijn/haar bevindingen en conclusies. De conclusies gaan op alle aspecten van de klacht in en zijn gemotiveerd. De klachtbehandelaar doet uitspraak namens het bestuursorgaan over de klacht en de behoorlijkheid van de gedraging;
5. stelt de klager en de beklagde schriftelijk in kennis van de uitspraak. De klachtbehandelaar handelt de procedure (inclusief de informele procedure) binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van zes weken af. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken schriftelijk worden verdaagd. Verdere verdaging is mogelijk in overleg met de klager zoals de wet stelt;

6. vermeld bij welke ombudsvoorziening en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen als bedoeld in Hoofdstuk 9.2 van de Awb Hoofdstuk 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht;
7. meldt tenslotte de zaak af bij de klachtencoördinator.

De klachtenregeling is vastgesteld door burgemeester en wethouders en treedt in werking op 19 mei 2020.