

Besluit van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Hoeksche Waard houdende regels omtrent klachten (Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard 2021)

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Hoeksche Waard, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft; gelezen het voorstel van

Besluiten vast te stellen:

De 'Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard 2021'.

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- b. Bestuursorgaan:
 1. de gemeenteraad (waaronder begrepen de door de raad ingestelde commissies);
 2. het college van burgemeester en wethouders (waaronder begrepen de door het college ingestelde commissies);
 3. de burgemeester (waaronder begrepen de door de burgemeester ingestelde commissies).
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- d. klachtcoördinator: de persoon, aangewezen door het college, die belast is met de procedurele aspecten van de behandeling van klachten.
- e. oplossingsmakelaar: de persoon die belast kan zijn met de informele oplossing van klachten.
- f. klachtbehandelaar: de persoon die, of het orgaan dat, verantwoordelijk is voor het horen en rapporteren over de klacht.
- g. Externe klachtbehandelaar: externe klachtbehandelaar die verantwoordelijk is voor het horen en rapporteren over klachten over de gemeentesecretaris, de burgemeester, het college en de ingestelde commissies, de wethouders, de gemeenteraad en de ingestelde commissies, de griffier.

Artikel 1.2 Algemene bepaling

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 klacht kan – afhankelijk van de vraag op welk bestuursorgaan de klacht betrekking heeft – zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1.1 onder b genoemde bestuursorganen.
3. Een gedraging van de personen, bedoeld in artikel 1.1 onder c, wordt toegerekend aan het verantwoordelijke bestuursorgaan.
4. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondeling en schriftelijke klachten. De burgemeester ziet hierop op grond van artikel 170 van de Gemeentewet toe.
5. Bij privacy-gerelateerde klachten wordt het team PIV om advies gevraagd.

Artikel 1.3 Klachtcoördinator

1. Het college wijst een klachtcoördinator aan.
2. Deze klachtcoördinator ziet er op toe dat de volgende taken uitgevoerd worden:
 - a. het registreren van alle bij de gemeente binnengekomen klachten;
 - b. het verzenden van de ontvangstbevestiging aan de klager;
 - c. het informeren van de klager over de verdere procedure;
 - d. de controle op de voortgang van de behandeling van klachten;
 - e. het uitnodigen van de klager en beklagde namens de klachtbehandelaar voor een hoorzitting;

- f. het verzenden van een afschrift van de klacht, de daarmee gezonden stukken en de ontvangstbevestiging aan degene over wie wordt geklaagd;
- g. het ondersteunen van de klachtbehandelaar;
- h. het fungeren als contactpersoon voor de Nationale ombudsman te Den Haag.

HOOFDSTUK 2 FASEN VAN KLACHTENBEHANDELING

Artikel 2 Fasering

De klachtbehandeling kent twee fases, te weten:

Informele behandeling

Er wordt – zo snel mogelijk na het bekend worden van een klacht- middels een (telefoon)gesprek met de klager gekeken of er tot een voor de klager aanvaardbare oplossing kan worden gekomen. De klacht wordt als afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld.

Formele behandeling

Indien de klager niet tevreden is over de informele wijze van behandeling, dan zal de klacht formeel overeenkomstig deze regeling worden afgedaan.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING KLACHT

Artikel 3.1 Indiening

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend bij het in artikel 1.1 onder b genoemde bestuursorganen.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager of een ander dan de klager en voldoet aan de vereisten van het derde lid, zijn de artikelen 3.2 tot en met 3.6 van toepassing.
4. Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waartegen de klacht zich richt, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.
5. Indien een klacht niet voldoet aan het gestelde in het vierde lid wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen binnen een termijn van 14 dagen.
6. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient klager zorg te dragen voor een vertaling.
7. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot een verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt door het bestuursorgaan schriftelijk aan de klager en degene over wie werd geklaagd bevestigd.

Artikel 3.2 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de onder lid 1 genoemde bevestiging wordt informatie verstrekt over het procedureverloop en wie is belast met de behandeling van en de advisering over de klacht.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, en de daarmee meegezonden stukken aan klager, in afschrift toegezonden.

Artikel 3.3 Klachtbehandelaars

1. De klachtencoördinator zal de klacht zo spoedig mogelijk doorzenden naar de klachtbehandelaar.
2. Wie bij de behandeling van een bepaalde klacht klachtbehandelaar is, volgt uit onderstaande tabel.
Tabel 1: Klachtbehandelaar

	Een gedraging van	Klachtbehandelaar □)	Orgaan afdoening
a	Medewerker	teammanager	college van B en W
b	teammanager	directie	college van B en W
c	directie/concerncon-trol en team strategie	gemeentesecretaris	college van B en W
d	gemeentesecretaris, burgemeester, het college, de leden van het college individueel. commissies 4)	externe	college van B en W

e	de gemeenteraad, commissies	externe	raad
f	Griffier	externe	werkgeverscommissie
g	griffiemedewerkers	griffie	werkgeverscommissie

¹Indien de omstandigheden het nodig achten is het mogelijk een andere klachtbehandelaar in overleg met de klachtcoördinator in te stellen

Artikel 3.4 Buiten behandeling laten van de klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. het een schriftelijke klacht betreft en niet is voldaan aan de vereisten in artikel 3.1 mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te hertellen binnen een gestelde termijn;
 - b. het een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van hoofdstuk 3 van deze regeling is behandeld;
 - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klager bezwaar had kunnen maken tegen de gedraging;
 - e. de klager beroep kan instellen of had kunnen instellen tegen de gedraging, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - f. de gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - g. de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van de justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - h. de gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan. Artikel 9:12, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3.5 Horen en onderzoek

1. De klachtbehandelaar stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt in beginsel gezamenlijk plaats, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd geïnformeerd door de klachtbehandelaar en gehoord, tenzij het onmogelijk is om beklagde te horen.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Het horen geschiedt niet in het openbaar.

Artikel 3.6 Afdoening

1. De klachtbehandelaar maakt een rapport van bevindingen op en zendt dit vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat een verslag van het horen.
2. Het orgaan dat is aangewezen voor de afdoening (zie tabel 1) stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Het orgaan dat is aangewezen voor de afdoening (zie tabel 1) deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, binnen een jaar zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman te Den Haag.
4. Indien de klacht niet binnen een wettelijk termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de klachtencoördinator de afdoening voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 3.7 Intrekking van een klacht

1. Er komt een einde aan de klachtbehandeling wanneer klager de klacht intrekt.

HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 5.1 Hardheidsclausule

Het bestuursorgaan kan in bijzondere gevallen ten gunste van de klager afwijken van de bepalingen van deze regeling, indien toepassing van de regeling leidt tot onbillijkheden van overwegende aard.

Artikel 5.2 Intrekking en inwerkingtreding

1. De volgende klachtenregelingen worden ingetrokken: Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard 2019;
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na publicatie in het gemeenteblad en werkt (terug) tot en met 01 januari 2021.

Artikel 5.3 Overgangsregeling

Klachten die al in behandeling zijn per 31 december 2020 worden behandeld volgens de klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard 2019. Indien klagers van de klachten die zijn ingediend voor 31 december 2020 niet tevreden zijn over de uitkomst van de klachtbehandeling, dan kan de klacht, binnen één jaar, worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman te Den Haag.

Artikel 5.4 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard 2021”

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad van gemeente Hoeksche Waard op 26 januari 2021.

*De griffier,
G. Schipper-Tinga*

*De voorzitter,
B. van Hemmen*

Aldus besloten in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hoeksche Waard op

*De secretaris,
B. W. Silvis- de Heer*

*De burgemeester,
B. van Hemmen*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester...
B. Van Hemmen*