

Klachtenregeling Februari 2018

Inhoud

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen 3

Hoofdstuk 2 Doelstellingen 3

Hoofdstuk 3 Interne klachtbehandeling 4

Artikel 1 Informele bemiddeling 4

Artikel 2 Beoordeling of klacht in behandeling dient te worden genomen 4

Artikel 3 Klachtbehandeling in eerste instantie 4

Artikel 4 De klachtencoördinator 4

Artikel 5 Klachtbehandeling binnen de gemeente Ameland 5

Artikel 6 De behandeling van klachten 5

Artikel 7 De afdoening van de klacht 5

Hoofdstuk 4 Externe klachtbehandeling 6

Artikel 8 Klachtbehandeling in tweede instantie 6

Artikel 9 Instelling Ombudsman 6

Hoofdstuk 5 Bijzondere bepalingen 6

Artikel 10 Verplichte registratie en publicatie 6

Artikel 11 Geheimhoudingsplicht 6

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Awb*: Algemene wet bestuursrecht.
- b. *bestuursorgaan*: De gemeenteraad, het college en de burgemeester en de onder hun operationele verantwoordelijkheid werkzame personen
- c. *gedraging*: het handelen of nalaten van een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- d. *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.
- e. *klachtbehandelaar*: degene die belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht.
- f. *klachtencoördinator*: degene die belast is met taken van deze regeling.
- g. *klaagschrift*: een schriftelijke klacht.
- h. *klager*: degene die een klacht indient.
- i. *Nationale ombudsman*: Het bureau van de Nationale ombudsman (N.o.) te 's Gravenhage die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding geven tot een klacht. Het bureau rapporteert aan het betrokken bestuursorgaan over zijn

bevindingen en geeft een behoorlijkheidoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Hoofdstuk 2 Doelstellingen

1. Een klacht is een uiting van een persoon waarin deze te kennen geeft dat het vertrouwen in de gemeente is geschaad. Het is van belang om dat vertrouwen zo snel en zo goed mogelijk te herstellen. Bij de interne klachtbehandeling binnen de gemeente Ameland zijn drie kernpunten als uitgangspunten genomen:

- a. Streven naar een snelle, zorgvuldige informele behandeling;
- b. Korte lijnen tussen de klachtbehandelaar en de persoon of bestuursorgaan waaroverwordt geklaagd.
- c. Relatie tussen de burger en de gemeentelijke bestuursorganen, en de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen, waar mogelijk te verbeteren.

Hoofdstuk 3 Interne klachtbehandeling

Artikel 1 Informele bemiddeling

1. Indien iemand zich persoonlijk, telefonisch of schriftelijk met een klacht tot de gemeente wendt, wordt door de degene op wie de klacht betrekking heeft getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Indien noodzakelijk bemiddelt de leidinggevende bij het oplossen van de klacht. Indien klager ontevreden is over de wijze van de informele bemiddeling wordt hij erop gewezen dat hij voor zijn persoonlijk of telefonisch ingediende klacht alsnog een schriftelijke klacht kan indienen of dat hij zijn schriftelijk ingediende klacht kan handhaven.
2. Bij de behandeling van klachten worden de bepalingen van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gehanteerd en de Brochure Intern klachtrecht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken dient als leidraad.

Artikel 2 Beoordeling of klacht in behandeling dient te worden genomen

1. Een klacht hoeft niet behandeld te worden indien, onder meer, een andere procedure mogelijk is of was (bijv. bezwaar), het een herhaalde klacht betreft, de gedraging meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsvond, de klager kennelijk onvoldoende belang heeft of de gedraging kennelijk van onvoldoende gewicht is. De klager wordt binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld over het niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 3 Klachtbehandeling in eerste instantie toepassing van de procedure.

1. Indien de informele bemiddeling naar de opvatting van klager niet is geslaagd neemt de achtencoördinator de klacht in behandeling onder de voorwaarde dat de klacht schriftelijk is ingediend binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.
2. De schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. de naam, het adres van de klager en de dagtekening;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, de mededeling wie zich aldus heeft gedragen en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - c. de grieven met betrekking tot de gedraging.
3. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk kopieën van relevante stukken overgelegd.
4. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 4 De klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders stellen een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende schriftelijke klacht en stelt het jaarverslag op.
3. Bij de klachtbehandeling in tweede instantie is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

Artikel 5 Klachtbehandeling binnen de gemeente Ameland

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
2. De klachtbehandeling binnen de gemeente Ameland is als volgt vastgesteld:
 - 2.1. Ten aanzien van de behandeling van een klacht betreffende:
 - a. een gedraging van een medewerker treedt de adjunct-directeur op als klachtbehandelaar;
 - b. een gedraging van een sectie- of afdelingshoofd treedt de gemeentesecretaris op als klachtbehandelaar;
 - c. een gedraging van de gemeentesecretaris of wethouder treedt de burgemeester op als klachtbehandelaar;
 - d. een gedraging van de burgemeester treedt de locoburgemeester op als klachtbehandelaar;
 - e. een gedraging van het college of gemeenteraad treedt het bestuursorgaan zelf op als klachtbehandelaar.
 2. De klachtencoördinator assisteert de klachtbehandelaar en ziet toe op een correcte toepassing van de procedure.

Artikel 6 De behandeling van klachten

1. Degene op wie de klacht betrekking heeft, ontvangt een kopie van de klacht en de eventueel daarbij meegezonden stukken.
2. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid door haar te worden gehoord. Het horen geschiedt in beginsel in elkaars aanwezigheid.
3. Op verzoek van partijen of ambtshalve kunnen getuigen worden gehoord. Ambtenaren van de gemeente, alsmede uitzendkrachten en gedetacheerden, die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht aan deze oproep gehoor te geven.
4. Zowel klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of doen bijstaan.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat zo spoedig mogelijk ter kennisneming aan partijen wordt toegezonden.

Artikel 7 De afdoening van de klacht

1. De klachtencoördinator stelt een rapport van bevindingen op waarin wordt opgenomen:
 - a. de feiten rond de klacht, zoals door de coördinator vastgesteld;
 - b. de meningen van de betrokken partijen;
 - c. de overwegingen van de coördinator;
 - d. het advies van de coördinator aan het bestuursorgaan. Het verslag van een eventueel gehouden hoorzitting wordt aan het rapport gehecht.
2. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken, of na verdaging binnen tien weken, na de ontvangst van het klaagschrift af. Van een verdaging wordt onder opgave van redenen schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. De klachtbehandelaar informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

4. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Hoofdstuk 4 Externe klachtbehandeling

Artikel 8 Klachtbehandeling in tweede instantie

1. Bij de afhandeling van klachten door de ombudsman zijn Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet Nationale Ombudsman van toepassing.

Artikel 9 Instelling Ombudsman

1. Er is een ombudsman die als externe klachtenbehandelaar klaagschriften in tweede aanleg zal behandelen;
2. De ombudsman is niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan;
3. De ombudsman ontvangt ter zake van de uitoefening van zijn werkzaamheden geen instructies in het algemeen of voor een enkel geval.

Hoofdstuk 5 Bijzondere bepalingen

Artikel 10 Verplichte registratie en publicatie

1. Alle schriftelijke klachten dienen geregistreerd te worden en de registratie dient jaarlijks gepubliceerd te worden. Daarbij wordt inzicht gegeven in het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de (eventuele) maatregelen die naar aanleiding daarvan zijn getroffen.

Artikel 11 Geheimhoudingsplicht

1. De gemeentelijke klachtencoördinator, klachtenbehandelaar en de ombudsman zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak bekend is geworden, voor zover dat uit de aard der zaak volgt.