

Procedureregeling klachtbehandeling gemeente Hellendoorn 2022

Nijverdal, 14 juni 2022 Nr. 2022-009126

De raad van de gemeente Hellendoorn;

Gelet op titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht;

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 10 mei 2022;

B e s l u i t: vast te stellen

de Procedureregeling klachtbehandeling gemeente Hellendoorn 2022

Hoofdstuk I Begripsbepalingen

Artikel 1

- klacht: een uiting van ongenoegen als bedoeld in artikel 9:1 Awb over een gedraging van een bestuursorgaan, een bestuurder of een medewerker;
- klager: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon, die een klacht heeft ingediend;
- gedraging: het handelen of het bewust nalaten van handelen ten opzichte van de klager in een bepaalde aangelegenheid;
- bestuursorgaan: het bestuursorgaan dat op grond van artikel 9:1 Awb de gedraging heeft verricht of daarvoor verantwoordelijk is;
- medewerker: hij/zij die door de gemeente Hellendoorn is aangesteld of met wie een arbeidsovereenkomst is gesloten, met uitzondering van onderwijzend personeel;
- klachtencoördinator: de door het college aangewezen ambtenaar die is belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling;
- klachtenbehandelaar: degene, die op grond van artikel 5 de klacht behandelt;
- ombudsman: de Overijsselse ombudsman;
- Awb: de Algemene wet bestuursrecht.

Hoofdstuk II Klachten in eerste instantie

Artikel 2

1. Een klacht in eerste instantie wordt ingediend bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zorgt voor een vertrouwelijke registratie van de klacht.
2. Als een klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator wordt deze vervangen door de gemeentesecretaris/algemeen directeur. In dat geval moet in deze procedureregels voor "klachtencoördinator" gelezen worden "gemeentesecretaris/algemeen directeur".

Artikel 3

1. Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk en gemotiveerd ingediend. Een klager kan door de klachtencoördinator worden bijgestaan bij het op schrift stellen van een klacht.
2. Als een schriftelijke klacht niet voldoet aan de in artikel 9:4 Awb gestelde eisen blijft de klacht buiten behandeling. De klager krijgt de gelegenheid het verzuim te herstellen binnen een daartoe door de klachtencoördinator gestelde redelijke termijn.
3. De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging wordt verwezen naar deze procedureregeling.

Artikel 4

1. Wanneer een klacht op grond van artikel 9:8 Awb niet in behandeling wordt genomen, informeert de klachtencoördinator de klager hierover schriftelijk.
2. Als voor een klacht een (wettelijke) bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat, zendt de klachtencoördinator de klacht door naar de bevoegde instantie.
3. Van de mededeling, vermeld in het eerste lid, stuurt de klachtencoördinator een afschrift aan de klachtenbehandelaar en de gemeentesecretaris/algemeen directeur.

Hoofdstuk III De afhandeling van klachten in eerste instantie

Artikel 5

1. De klachtencoördinator stuurt een ontvankelijke klacht direct door naar de klachtenbehandelaar.
2. De teammanager, zo nodig bijgestaan door de klachtencoördinator, treedt op als klachtenbehandelaar voor klachten over een gedraging van een medewerker.
3. In afwijking van het tweede lid treedt als klachtenbehandelaar op:

Bij een gedraging van	Klachtbehandelaar
gemeenteraad	voorzitter gemeenteraad
college van burgemeester en wethouders	voorzitter college
burgemeester	loco-burgemeester
wethouder	burgemeester
griffier	voorzitter gemeenteraad
(lid) directie	burgemeester
teammanager	lid van het directieteam
medewerkers griffie	griffier

Artikel 6

1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor een vertrouwelijke en zorgvuldige behandeling van de klacht.
2. De klachtenbehandelaar stelt degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zo spoedig mogelijk in kennis van de klacht.
3. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Zowel de klager als degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
4. De klachtenbehandelaar brengt zijn bevindingen uit aan het bestuursorgaan dat daarop een beslissing neemt.

Artikel 7

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De in het eerste lid genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd.
3. Van de verdaging doet de klachtencoördinator schriftelijk mededeling aan de klager en via de klachtenbehandelaar op degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. De klachtencoördinator neemt hierover contact op met de klager.

Artikel 8

Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van:

- de bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
- het oordeel daarover;
- eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

Hoofdstuk IV Klachten in tweede instantie

Artikel 9

Bij de beslissing op de klacht wordt vermeld dat klager binnen een jaar na de uitspraak op de klacht in eerste instantie een verzoekschrift (klacht in tweede instantie) kan indienen bij de ombudsman indien hij niet tevreden is met de uitkomst van de klacht of met de wijze van afhandeling.

Artikel 10

Als een beslissing op een klacht niet binnen de in artikel 7 genoemde termijn is afgehandeld, kan de klager een verzoekschrift (klacht in tweede instantie) indienen bij de ombudsman.

Hoofdstuk V Rapportage

Artikel 11

1. De klachtencoördinator stelt jaarlijks een rapportage op over alle klachten die zijn behandeld.

2. In deze rapportage wordt een overzicht gegeven van het aantal en de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en, indien relevant, de maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd.
3. In de rapportage worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
4. De rapportage wordt aan de raad en de ondernemingsraad aangeboden.

Artikel 12

1. Deze procedureregels treden in werking op de dag, volgende op die van hun bekendmaking.
2. De Klachtenverordening 2014 wordt ingetrokken.
3. Deze procedureregels kunnen worden aangehaald als Procedureregeling klachtbehandeling gemeente Hellendoorn 2022.

De raad voornoemd,
de griffier de voorzitter