

Verordening op de behandeling van klachten gemeente Hilvarenbeek 2023

Hoofdstuk I Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1. Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

| | |
|---------------------------|---|
| a. klacht; | een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, de voorzitter of een lid daarvan of een medewerker van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen; |
| b. klager; | elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een mondelinge of schriftelijke klacht indient; |
| c. bestuursorgaan; | <ol style="list-style-type: none">1. de gemeenteraad en de door en vanuit de raad samengestelde commissies,2. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders en3. de burgemeester; |
| d. medewerker; | een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractant) in de uitvoering van zijn functie; |
| e. gedraging; | het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten; |
| f. klachtbehandelaar | degene die op grond van artikel 2.4 van deze verordening aangewezen is de klacht intern te behandelen; |
| g. klachten coördinator | de ambtenaar die door burgemeester en wethouders is belast met de coördinatie van de behandeling van klachten; de klachten coördinator bewaakt de voortgang van de procedure en de naleving van de wettelijke spelregels. |
| spelregels. | onpartijdige instantie welke klachten van burgers in de zin van deze verordening onderzoekt indien interne behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden en deze niet naar de wens van de klager is afgehandeld. |
| h. de Nationale Ombudsman | |

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het betreffende bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van de personen als bedoeld in artikel 1.1 onder d wordt toegerekend aan het betreffende bestuursorgaan.
3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
4. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtenbehandeling.
5. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd bevestigd.

Hoofdstuk II Behandeling schriftelijke klachten

Artikel 2.1 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk met behulp van een door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld formulier worden ingediend bij de klachten coördinator.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend en bevat:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht zich richt;
 - d. de datum waarop de beklagde gedraging heeft plaatsgevonden of de klacht is ontstaan;
 - e. de vermelding van het bestuursorgaan of de naam van de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
 - f. de reden van de klacht.

Artikel 2.2 Registratie

1. De klachten coördinator registreert de klacht en legt deze voor aan degene die op grond van artikel 2.4 bevoegd is de klacht te behandelen.
2. Indien de klager daar nadrukkelijk om verzoekt wordt een mondeling ingediende klacht door de klachten coördinator op schrift gesteld. Wanneer de klager instemt met de formulering ondertekent hij dit afschrift.
3. De op schrift gestelde klacht als bedoeld in lid 2 wordt behandeld als een schriftelijk ingediende klacht.

Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging

1. De klachten coördinator bevestigt namens het betreffende bestuursorgaan de ontvangst van een klacht schriftelijk aan de klager.
2. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld wie de klacht behandelt en over het vervolg van de klachtenbehandeling.
3. De klachten coördinator zendt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van de klacht, de daarbij behorende stukken en de ontvangstbevestiging van de klacht toe.

Artikel 2.4 Behandelaar van de klacht

1. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. een afdelingsmanager indien het een gedraging van een medewerker van diens afdeling betreft;
 - b. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een afdelingsmanager betreft;
 - c. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
 - d. de burgemeester indien het de gemeenteraad, een raadscommissie of van een wethouder of het college van burgemeester en wethouders betreft;
 - e. de locoburgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
2. Indien de op grond van lid 1, sub a tot en met c aangewezen klacht behandelaar bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, wijzen burgemeester en wethouders een andere klacht behandelaar aan. Indien er een klacht tegen de klachten coördinator wordt ingediend, wordt deze behandeld door diens afdelingsmanager.

Artikel 2.5 Vereisten voor het in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien zij naar het oordeel van de klachten coördinator betrekking heeft op een gedraging:
 - a. die reeds met inachtneming van deze verordening is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Bij de kennisgeving wordt vermeld binnen welke termijn de klager vervolgens bij de Nationale Ombudsman een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 2.6 Onderzoek en horen

1. De klacht behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.
2. Ter voorbereiding van de hoorzitting verricht de klachten coördinator de volgende activiteiten:
 - a. het toezenden van een uitnodiging aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - b. het samenstellen van een dossier;
 - c. het in de gelegenheid stellen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft om aanvullende stukken in te dienen.

3. Het horen vindt plaats in gezamenlijke aanwezigheid van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, tenzij een van de partijen zich tegen horen in elkaars aanwezigheid verzet.
4. Het horen vindt in beginsel in beslotenheid plaats, tenzij alle betrokken partijen geen bezwaar hebben tegen openbaarheid.
5. Partijen ter hoorzitting kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door een gemachtigde.
6. De klachten coördinator stelt een verslag van de hoorzitting op.
7. Van deze procedure van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of wanneer de klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar kennelijk ongegrond is.

Artikel 2.7 Uitbrengen van het advies en beslissing bestuursorgaan

1. De klachtbehandelaar brengt advies uit aan het betrokken bestuursorgaan. Bij dit advies is het verslag van de hoorzitting gevoegd.
2. Het bestuursorgaan neemt op basis van het uitgebracht advies binnen zes weken na ontvangst van de klacht een beslissing.
3. Indien het bestuursorgaan niet akkoord gaat met het advies van de klachtbehandelaar, motiveert het bestuursorgaan in zijn beslissing waarom het advies niet wordt gevolgd.
4. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die er aan verbonden zijn.
5. Het bestuursorgaan geeft in de beslissing aan dat klager zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman wanneer hij het niet eens is met zijn beslissing.
6. Indien de klacht niet redelijkerwijs binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, is het mogelijk om de afdoening voor ten hoogste vier weken te 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.
Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Hoofdstuk III Rapportage

Artikel 3 Jaarverslag

1. De burgemeester doet jaarlijks verslag van de in het afgelopen jaar ingediende klachten en de wijze van afdoening.
2. Het jaarverslag wordt opgesteld door de klachten coördinator. In dit verslag worden geen privacy gevoelige gegevens opgenomen.
3. Het jaarverslag wordt – zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen – ter kennisname voorgelegd aan de raad en de Ondernemingsraad.

Hoofdstuk IV Slotbepalingen

Artikel 4.1 Inwerkingtreding en intrekking oude regeling

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na publicatie van deze verordening.
2. De " Verordening op de behandeling van klachten gemeente Hilvarenbeek 2010" vervalt op de dag na publicatie van deze verordening.

Artikel 4.2 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als : " Verordening op de behandeling van klachten gemeente Hilvarenbeek 2023".

Aldus besloten in de openbare vergadering van 8 juni 2023

De gemeenteraad voornoemd,

De raadsgriffier,

M. Janus

de voorzitter,

E. Weys