

Klachtenregeling gemeente Baarn 2023

Burgemeester en wethouders van de gemeente Baarn

b e s l u i t:

1. De Klachtenregeling gemeente Baarn 2023 vaststellen, onder voorbehoud van instemming van de Ondernemingsraad.

Baarn, 27 juni 2023

Burgemeester en wethouders van Baarn,

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Baarn;
- b. de klachtenbehandelaar: degene die op grond van artikel 7 gehouden is de beslissing over een klacht voor te bereiden;
- c. (vervangend) klachtencoördinator: de medewerker die de klachtenbehandelaar ondersteunt;
- d. teammanager: de manager van een van de (vak)teams;
- e. de Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht; het bureau rapporteert aan het gemeentebestuur over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen;
- f. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen;
- g. klacht: de mededeling dat men het niet eens is met een gedraging van een bestuursorgaan, of van iemand of een instantie waarvoor een bestuursorgaan verantwoordelijk is, zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.

Artikel 2 Doel en reikwijdte

1. Deze klachtenregeling heeft tot doel het geven van interne procedureregels en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de klachtbehandeling en klachtanalyse. De klachtenregeling is erop gericht de relatie tussen de inwoner en de gemeentelijke bestuursorganen, en de onder hun verantwoordelijkheid werkende personen, waar mogelijk te verbeteren. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om medewerkers van de gemeentelijke bestuursorganen te beschermen tegen ongefundeerde klachten.
2. Deze klachtenregeling geldt voor klachten zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb en de interne behandeling hiervan.

Artikel 3 Indieningsvereisten

Indien de klacht schriftelijk is ingediend dan moet de klacht het volgende bevatten: de naam en het adres van de indiener, de datum dat de klacht wordt ingediend en de inhoud van de klacht.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. een van de leden van artikel 9:8 lid 1 onder a t/m f Awb van toepassing is;
 - b. niet is voldaan aan de indieningsvereisten zoals genoemd in artikel 9:4 bij een schriftelijke klacht;
 - c. klager de gegevens die voor de behandeling vereist zijn niet binnen veertien dagen verstrekt nadat hij door de klachtencoördinator is verzocht om deze aan te vullen; of
 - d. de klacht anoniem is ingediend.
2. De wettelijke termijn voor afhandeling van de klacht wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de gemeente klager uitnodigt de klacht aan te vullen, tot de dag waarop de klacht is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

Artikel 5 Trajecten in de klachtenbehandeling

De klachtbehandeling kent meerdere trajecten, namelijk:

- a. Bij een informele behandeling probeert de klachtenbehandelaar de klacht direct op te lossen. Als de klager geen informele behandeling wenst of als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de informele behandeling dan gaat de formele klachtenprocedure in.
- b. Bij een formele behandeling wordt de ingediende klacht eerst intern behandeld, dat wil zeggen door het betrokken bestuursorgaan. Dit gebeurt volgens de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb.
- c. als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de interne formele behandeling van de klacht, dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.

Artikel 6 Formele behandeling (intern)

Het voorbereiden van de beslissing over de klacht gebeurt door:

- a. een teammanager, als het een gedraging van een medewerker van zijn afdeling betreft;
- b. de gemeentesecretaris en de portefeuillehouder personeel, als het een gedraging van een teammanager betreft;
- c. de burgemeester en de portefeuillehouder personeel, als het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
- d. de burgemeester en de gemeentesecretaris, als het een gedraging van een wethouder betreft;
- e. de locoburgemeester en de gemeentesecretaris als het een gedraging van de burgemeester betreft;
- f. een van de plaatsvervangende klachtencoördinatoren als het een gedraging van de klachtencoördinator betreft.

Artikel 7 De klachtenbehandelaar

1. De klachtenbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager om te proberen de klacht informeel op te lossen. Als de klager niet instemt met de informele afhandeling, of de informele behandeling leidt niet tot een oplossing, dan wordt de klacht formeel, schriftelijk behandeld.
2. Als de klacht informeel is afgehandeld, wordt dit schriftelijk bevestigd door de klachtenbehandelaar. In die bevestiging wordt geconcludeerd dat de klacht is afgehandeld. De klachtencoördinator ontvangt een kopie van dit bericht.
3. Bij het doorlopen van het formele traject stelt de klachtenbehandelaar de klager en, als dat van toepassing is, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid om te worden gehoord. Hij stelt hen tevens in de gelegenheid op elkaars standpunt te reageren. Het horen geschiedt onder voorzitterschap van de klachtenbehandelaar of de klachtencoördinator. De klachtencoördinator voert het secretariaat. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Horen vindt niet in het openbaar plaats.
4. Bij het doorlopen van het formele traject draagt, de klachtenbehandelaar, in samenwerking met de klachtencoördinator, zorg voor de voorbereiding van de beslissing op de klacht.

Artikel 8 De klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator is een medewerker die door het college aangewezen is. Het college wijst tevens een of meer plaatsvervangers van de klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de wet en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt en bevordert, in samenwerking met de klachtenbehandelaar, een zorgvuldige, voortvarende en tijdige behandeling van klachten.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke schriftelijk ingediende klacht en draagt zorg voor het opstellen van een jaarverslag. Deze wordt uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal gepubliceerd op de website van de gemeente Baarn.
4. De klachtencoördinator kan in voorkomende gevallen, wanneer de afhandeling van een klacht niet voortvarend plaatsvindt, gevraagd of ongevraagd rapporteren aan de gemeentesecretaris.
5. Bij de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 9 Nationale ombudsman

1. Na het doorlopen van de interne formele klachtenprocedure, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.
2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de schriftelijke klacht.



3. De klachtencoördinator informeert het college minimaal één keer per jaar over de klachten die bij de Nationale ombudsman over de gemeente Baarn zijn ingediend.

Artikel 10 Intrekking oude regeling

De Klachtenregeling gemeente Baarn 2007 wordt ingetrokken met ingang van de datum van inwerking-treding van deze verordening.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na de bekendmaking.

Artikel 12 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als “Klachtenregeling gemeente Baarn 2023”

Burgemeester en wethouders van Baarn,
Namens deze,
De secretaris, De burgemeester,

27 juni 2023