

Klachtenregeling raad en griffie

behandeling van klachten over de raad, de griffier en de griffiemedewerkers gemeente Hollands Kroon

De raad van de gemeente Hollands Kroon;

gelezen het voorstel van het presidium;

gelet op het bepaalde in de Gemeentewet;

BESLUIT:

vast te stellen de Klachtenregeling raad en griffie

I. Klachtenregeling

Algemeen

De wettelijke procedure en eisen voor de klachtenregeling staan beschreven in hoofdstuk 9.1 Algemene wet bestuursrecht. Die voorschriften moeten dus altijd naast deze regeling worden geraadpleegd.

De klachtenprocedure heeft betrekking op de wijze waarop de raad, de griffier, of een griffiemedewerker zich tegenover iemand heeft *gedragen*. Een gedraging is een handelen of een nalaten. Het gaat hierbij niet om klachten over gebreken, onderhoud van openbare ruimte, beleid of genomen besluiten/plannen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is.

Klachtencoördinator

De griffier is klachtencoördinator voor klachten over de raad of de griffiemedewerkers. De plaatsvervangend griffier neemt deze rol op zich, als een klacht over de griffier gaat. Klachten moeten bij de klachtencoördinator schriftelijk of mondeling worden ingediend.

De klachtencoördinator toetst de klacht op ontvankelijkheid en begeleidt het informele traject. De klachtencoördinator treedt op als contactpersoon richting de externe ombudsvoorziening. De klachtencoördinator zorgt voor verslaglegging door gegevens aan te leveren bij de door het college benoemde klachtencoördinator. Deze zorgt voor aanlevering van het jaarverslag aan college en raad. Stukken over klachten worden vertrouwelijk behandeld en vertrouwelijk gearchiveerd.

Indiening klacht

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Zij doorlopen dezelfde procedure. Als het nodig is voor de behandeling helpt de klachtencoördinator de klager de mondelinge klacht schriftelijk vast te leggen. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager en degene(n) tot wie de klacht is gericht en informeert hen over de informele en formele procedure.

De informele behandeling

De informele behandeling is uitgangspunt. Niet de procedure is leidend maar het oplossen van de klacht! Een klacht wordt binnen twee weken door beklagde in samenwerking met de klachtencoördinator informeel opgelost.

Is de klacht volgens de klager naar tevredenheid opgelost, bevestigt de klachtencoördinator dit resultaat schriftelijk aan de klager.

De formele behandeling

Is de informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager verlopen, of wanneer de klager hier niet aan wil meewerken, stuurt de klachtencoördinator het klaagschrift (of een op schrift vastgelegde mondelinge klacht) en de daarbij overgelegde stukken door naar de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar start de formele procedure.

Overzicht klachtbehandelaars

Klachten naar aanleiding van gedragingen van:

1. *de raad* worden behandeld door de voorzitter van de raad.
De afdoening van klachten over de raad gebeurt door de raad;
2. *de griffier* worden behandeld door de voorzitter van de werkgeverscommissie. De afdoening van klachten over de griffier gebeurt door de werkgeverscommissie;

3. *een medewerker van de griffie* worden behandeld en afgedaan door de griffier. De griffier informeert de werkgeverscommissie over zijn bevindingen en de wijze van afhandeling van de klacht.

Procedure van behandeling en afdoening

1. De klachtbehandelaar bevestigt aan de klager en de beklagde dat de procedure wordt voortgezet met de formele behandeling van de klacht.
 2. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld om zijn mening over de klacht schriftelijk mee te delen aan de klachtbehandelaar.
 3. De klachtbehandelaar hoort de klager en de beklagde. Dit gebeurt in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtbehandelaar beslist dat daartegen overwegende bezwaren bestaan. Zowel de klager als de beklagde kan zich daarin laten bijstaan door een persoon naar keuze. Zo nodig kunnen getuigen worden gehoord; ambtenaren die daarvoor worden opgeroepen moeten daaraan gevolg geven.
 4. Als de klacht de raad betreft treedt de plaatsvervangend voorzitter van de raad op als vertegenwoordiger van de raad.
 5. De klachtbehandelaar maakt een verslag van het horen en geeft zijn bevindingen en conclusies. De conclusies moeten op alle aspecten van de klacht ingaan en gemotiveerd zijn. Gaat het om een klacht over de raad, dan moet het verslag van de klachtenbehandelaar door de raad worden beoordeeld en neemt de raad de beslissing op de klacht. Betreft de klacht de griffier, dan moet het verslag van de klachtenbehandelaar door de werkgeverscommissie worden beoordeeld en neemt de werkgeverscommissie de beslissing op de klacht.
 6. De klachtbehandelaar stelt de klager binnen de wettelijke termijn schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, het oordeel daarover ende eventuele getrokken conclusies. Hij kan de termijn met ten hoogste vier weken verdagen.
 7. De klachtenbehandelaar vermeldt bij welke ombudsvoorziening en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen als bedoeld in hoofdstuk 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.
 8. Tenslotte informeert de klachtenbehandelaar de klachtencoördinator over de afdoening van de klacht.
- II. Dit besluit treedt in werking de dag volgend op de dag van bekendmaking, onder gelijktijdige intrekking van de "Klachtenregeling (*behandeling van klachten over de raad, de griffier en de griffiemedewerkers gemeente Hollands Kroon*)" zoals vastgesteld op 21 september 2012.
- III. Dit besluit kan worden aangehaald als "Klachtenregeling raad en griffie gemeente Hollands Kroon".

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 21 september 2023

Griffier

J.M.M. Vriend

Voorzitter

A. van Dam