

Verordening klachtenbehandeling Helmond 2023

De raad van de gemeente Helmond;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 16 mei 2023

gelet op artikel 149 Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de Verordening klachtenbehandeling Helmond 2023.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Hieronder wordt niet verstaan een klacht betrekking hebbende op persoonsgegevens;
- b. klager: de natuurlijke- of rechtspersoon die zich met een klacht tot de gemeente wendt;
- c. college: het college van burgemeester en wethouders van Helmond;
 - a. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester, alsmede de persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, als bedoeld in art. 9:1 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht. Onder bestuursorgaan wordt niet begrepen het individuele raadslid;
 - b. wet: Algemene wet bestuursrecht;
 - c. klachtencoördinatie: de coördinatie als bedoeld in artikel 4;
 - d. klachtencoördinator: de coördinator als bedoeld in artikel 4;
 - e. klachtbehandelaar: afdelingshoofd dan wel teammanager die de klacht in behandeling neemt;
 - f. Management Team: een team bestaande uit de directie en afdelingshoofden.

Artikel 2 Doelstelling

De klachtbehandeling is gericht op:

- a. herstel van vertrouwen van inwoners van de gemeente Helmond in de lokale overheid;
- b. het leren van klachten door de organisatie en de bestuursorganen.

Artikel 3 Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.

Artikel 4 Klachtencoördinatie

1. De klachtencoördinatie wordt aan een door het college van burgemeester en wethouders te benoemen ambtenaar opgedragen, genaamd de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is belast met de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling, het vastleggen van mondelinge klachten, de registratie van klachten, de doorgeleiding van klachten naar degene die de klacht behandelt, de beoordeling van de ontvankelijkheid en de advisering ten aanzien van klachten als bedoeld in artikel 7, tweede en derde lid. De klachtencoördinator kan burgemeester en wethouders gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van deze verordening. Voorts kan de klachtencoördinator het Management Team gevraagd en ongevraagd adviseren met betrekking tot de aan hen ingevolge het derde lid opgedragen taak.
3. Het Management Team is belast met het toezicht op de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling en de voortgang en kwaliteit van de klachtenbehandeling.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Artikel 5 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten worden, nadat zij zijn vastgelegd op een daartoe ontworpen formulier en zijn geregistreerd, onmiddellijk naar de klachtencoördinator doorgeleid. De klachtencoördinator verzendt deze vervolgens ter behandeling door naar de klachtbehandelaar.

Artikel 6 Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten worden geregistreerd en vervolgens doorgezonden aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator verzendt deze vervolgens ter behandeling door naar de klachtbehandelaar.

Artikel 7 Indieningsvereisten

Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- d. de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden; en
- e. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 8 Behandelaar

1. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt behandeld door het college. Het college kan de behandeling mandateren aan degene onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging - waarop de klacht betrekking heeft - heeft plaatsgevonden.
2. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de burgemeester, het college dan wel individuele leden daarvan of indien de klacht een afdelingshoofd of teamleider of de gemeentesecretaris betreft, wordt behandeld door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator brengt over de klacht advies uit aan het college.
3. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de gemeenteraad, wordt behandeld door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator brengt advies uit aan de gemeenteraad.
4. Een klacht die betrekking heeft op de klachtencoördinator of de klachtencoördinatie wordt ter behandeling doorgezonden naar het college. Het college zendt de klacht door naar de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris behandelt de klacht conform deze verordening.

Artikel 9 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of degene die daartoe opdracht heeft gegeven, krijgt de schriftelijke klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.
4. Degene die de klacht behandelt, krijgt de klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.

Artikel 10 Geen behandeling klacht

1. De klachtencoördinator is niet verplicht een klacht te behandelen indien:
 - a. niet is voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 7 en klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt, nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
 - b. de klacht betrekking heeft op beleidsuitvoering in het algemeen c.q. indien het een algemene klacht over beleid is;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze verordening is behandeld ;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging 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;
 - f. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - g. de klacht betrekking heeft op een gedraging zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;

- h. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De klachtencoördinator stelt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 11 Informele behandeling van een klacht

1. De klachtbehandelaar neemt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met klager met als doel de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.
2. De klachtbehandelaar stelt degene over wiens gedraging een klacht is ingediend en direct na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte.
3. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien deze niet tevreden is over de informele wijze van afhandelen, alsnog de klacht formeel af te handelen.
4. De klachtbehandelaar informeert de klager schriftelijk over de afdoening van de klacht en registreert dit. De klachtbehandelaar deelt schriftelijk mee dat de klager de klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman voor zover deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling.

Artikel 12 Formele behandeling van een klacht

1. Indien de informele behandeling niet heeft geleid tot een definitieve afdoening van de klacht, behandelt de klachtbehandelaar de klacht via de formele weg.
2. De formele behandeling houdt in:
 - a. het horen van klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - b. bij de voorbereiding van de beslissing op de klacht wordt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld zijn standpunt mondeling toe te lichten;
 - c. ook wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt mondeling toe te lichten;
 - d. het horen vindt in beslotenheid plaats in elkaars aanwezigheid, tenzij de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft zwaarwegende redenen heeft om niet in elkaars tegenwoordigheid te worden gehoord. In het laatste geval neemt de klachtbehandelaar een beslissing;
 - e. de voorbereiding van het schriftelijke oordeel op de klacht;
 - f. het opstellen van een verslag van het horen;
 - g. dat het oordeel inclusief het verslag wordt verstuurd naar de klager en de beklagde. De klachtbehandelaar deelt hierbij schriftelijk mee dat de klager, voor zover deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht nog kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.
3. Een afschrift van alle correspondentie inclusief verslaglegging over de klacht wordt geregistreerd.

Artikel 13 Oordeel en procedure bestuursorganen

1. In geval van een klacht als bedoeld in artikel 8, tweede en derde lid beoordeelt het betreffende bestuursorgaan de klacht na daarover advies gevraagd te hebben aan de klachtencoördinator.
2. Het bestuursorgaan of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, is verplicht op verzoek van de klachtencoördinator inlichtingen te verschaffen.
3. De klachtencoördinator brengt schriftelijk advies uit aan het betreffende bestuursorgaan.
4. Het betreffende bestuursorgaan zendt het oordeel over de klacht aan de klager en aan degene over wie geklaagd is.
5. Een afschrift wordt gezonden aan de klachtencoördinator. Alle correspondentie inclusief verslaglegging over de klacht wordt geregistreerd.

Artikel 14 Termijnen

1. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht, of - voor zover het tweede lid van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van de klacht, wordt het oordeel over de klacht toegezonden aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Daarbij wordt aangegeven of en zo ja welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de klacht.
2. De termijn als genoemd in het eerste lid, kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.
3. Van verlenging van de termijn wordt voor het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Wordt een klacht mondeling afgedaan dan is de in het eerste lid genoemde termijn vier weken.

Hoofdstuk 3 Klachtenregistratie

Artikel 15 Registratie, overzicht en jaarverslag.

1. De klachtencoördinator houdt een registratie bij van:
 - a. de soort en het aantal klachten;
 - b. de voortgang van de procedure;
 - c. de inhoud en de aard van de naar aanleiding van de klachten genomen beslissingen.
2. Periodiek wordt door de klachtencoördinator een overzicht gemaakt van de lopende klachten. Dit overzicht wordt verstrekt aan het Management Team.
3. De klachtencoördinator maakt jaarlijks een verslag van de uitvoering van deze verordening. Dit verslag wordt aangeboden aan het Management Team. Het college stelt het jaarverslag vast, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen. Het jaarverslag wordt ter kennisname aan de gemeenteraad aangeboden. De klachtencoördinator draagt zorg voor de publicatie van het jaarverslag.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen en slotbepalingen

Artikel 16 Vertrouwelijkheid

De klachtencoördinator, klachtbehandelaar, alsmede degene die uit de aard van zijn functie kennisneemt van een klacht, gaan vertrouwelijk om met de klacht en met hetgeen hen verder omtrent de klacht bekend wordt, indien dat uit de aard der zaak volgt.

Artikel 17 Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin de wet of deze verordening niet voorziet, beslist het college.

Artikel 18 Overgangsbepaling

Klachten die in behandeling zijn voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze verordening worden afgehandeld op basis van de Verordening Klachtenregeling Helmond 2009.

Artikel 19 Inwerkingtreding, intrekking en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking drie dagen na datum van bekendmaking.
2. De Verordening Klachtenregeling Helmond 2009 wordt op de datum van inwerkingtreding als genoemd in het eerste lid ingetrokken.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: Verordening klachtenbehandeling Helmond 2023.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 31 oktober 2023.

De raad voornoemd,

De voorzitter,

de griffier,