

Regeling klachtenafhandeling Haaksbergen

Wettelijke basis:

Bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht.

De gemeenteraad van Haaksbergen

Burgemeester en wethouders van Haaksbergen

Burgemeester van Haaksbergen

Besluiten:

Vast te stellen de Regeling klachtenafhandeling.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. beklagde: het orgaan of de persoon binnen de gemeente over wie wordt geklaagd;
- b. bestuursorgaan: de gemeenteraad, de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders;
- c. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan (van de gemeente) of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen;
- d. klachtbehandelaar: de persoon die de klacht behandelt;
- e. klachtencoördinator: de persoon die de klacht coördineert;
- f. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient;
- g. manager: de teammanager of de programmamanager;
- h. schriftelijk: per brief, middels het klachtenformulier of per e-mail;
- i. wet: Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.
2. Elke klacht wordt geregistreerd onder team klachtenafhandeling in het zaakstelsel.
3. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.

Artikel 3: Klachten waarop de regeling niet van toepassing zijn

De regeling is niet van toepassing op:

- a. klachten die gaan over de dienstverlening van aanverwante organisaties of commissies: klager kan terecht bij de betreffende organisatie of commissie;
- b. klachten omtrent discriminatie: klager kan terecht bij de daarvoor aangestelde organisatie (Vizier);
- c. klachten over beleid: klager kan terecht bij het team waar dit beleid is opgesteld;
- d. klachten over de openbare ruimte: klager kan deze als melding doorgeven bij de gemeente;
- e. klachten over een aanbestedingsprocedure binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012: klager kan terecht bij het daarvoor ingericht meldpunt van Regio Twente;
- f. klachten over gemeenteraadsleden: klager kan terecht bij de gemeenteraad;
- g. klachten van medewerkers over ongewenst gedrag of integriteitsschendingen: klager kan terecht bij de leidinggevende, de interne vertrouwenspersonen of de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator wordt door het college aangewezen.
2. De klachtencoördinator is de eerste contactpersoon bij het binnenkomen van een schriftelijke, dan wel mondelinge, klacht.
3. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de wet en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.

4. De klachtencoördinator wijst de klacht toe aan de juiste klachtbehandelaar. De klachtencoördinator zal de klachtbehandelaar waar nodig adviseren.
5. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

Artikel 5 Klachtbehandelaar

1. Als klachtbehandelaar wordt aangewezen:
 - a. de manager bij een klacht over een medewerker;
 - b. de gemeentesecretaris bij een klacht over een manager dan wel een medewerker die onder zijn directe verantwoordelijkheid werkzaam is;
 - c. de griffier bij een klacht over een griffiemedewerker;
 - d. de burgemeester bij een klacht over het college, een wethouder, de gemeentesecretaris, de griffier of de gemeenteraad;
 - e. de locoburgemeester bij een klacht over de burgemeester;
2. De klachtbehandelaar neemt, na toezending van de klacht door de klachtencoördinator, contact op met de beklaagde over de binnengekomen klacht.
3. In afwijking van lid 1 kan in bijzondere gevallen een andere klachtbehandelaar worden aangewezen.

Hoofdstuk 2: Klachtbehandeling

Artikel 6 Schriftelijke klachten

1. Een schriftelijke klacht omvat minimaal:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de datum van verzending;
 - c. een omschrijving van de gedraging waar de klacht op ziet.
2. Bij ontvangst van een schriftelijke klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging toegezonden.
3. Een afschrift van de klacht wordt doorgestuurd naar de klachtbehandelaar en de beklaagde.

Artikel 7 Eerste contact

1. Bij indiening van een mondelinge klacht wordt de klager in contact gebracht met de klachtencoördinator. Bij afwezigheid van de klachtencoördinator, zal een terugbelverzoek worden genoteerd en zal de klachtencoördinator binnen vijf werkdagen telefonisch contact opnemen met de klager. Een samenvatting van de klacht wordt toegestuurd naar de klachtbehandelaar en de beklaagde.
2. Na ontvangst van een schriftelijke klacht neemt de klachtencoördinator binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en onderzoekt of de klacht naar tevredenheid kan worden afgehandeld.
3. Indien de klacht informeel wordt afgehandeld, wordt de afhandeling schriftelijk aan de klager en de klachtbehandelaar bevestigd.

Artikel 8 Niet in behandeling nemen

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien dit op grond van artikel 9:8 Awb niet vereist is of indien zij niet voldoet aan de eisen die daaraan in artikel 9:4 Awb gesteld worden.
2. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk in kennis gesteld door de klachtencoördinator.

Artikel 9 Informele behandeling

1. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de klachtencoördinator de klager uitnodigen voor een informeel gesprek. Voor dit gesprek worden, indien wenselijk, de beklaagde, de klachtbehandelaar of andere betrokkenen uitgenodigd.
2. In het gesprek wordt de klager, en indien uitgenodigd de betrokkenen, in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten. Van het gesprek wordt een samenvattend gespreksverslag opgesteld.
3. Indien de klacht informeel wordt afgehandeld, wordt de afhandeling schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 10 Hoorzitting

1. Indien de klacht niet reeds naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, wordt een hoorzitting gepland.
2. De klachtbehandelaar bepaalt de plaats en het tijdstip van de hoorzitting waarin de klager en beklaagde in de gelegenheid worden gesteld zich te laten horen.
3. De klachtencoördinator nodigt de klager en beklaagde ten minste twee weken voor de hoorzitting schriftelijk uit.
4. De hoorzitting vindt niet plaats indien de klacht kennelijk ongegrond is, de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of de klager niet binnen een door

het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

5. De hoorzitting vindt plaats achter gesloten deuren in aanwezigheid van de voorzitter, klachtencoördinator, notulist, beklaagde en klager. De klachtbehandelaar treedt bij de hoorzitting op als voorzitter. In uitzonderlijke gevallen kunnen klager en beklaagde afzonderlijk worden gehoord.
6. Van de hoorzitting wordt een schriftelijk verslag opgesteld.
7. Binnen twee weken na de hoorzitting zal de klager een schriftelijke en gemotiveerde inkennisstelling worden toegezonden met de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies die daaraan verbonden worden door de klachtbehandelaar.

Artikel 11 Termijn

1. De klachtafhandeling geschiedt binnen zes weken. Als naar het oordeel van de klachtbehandelaar de termijn van zes weken ontoereikend is, wordt de termijn met vier weken verlengd. Van een verlenging worden klager en beklaagde schriftelijk in kennis gesteld.
2. Verder uitstel is slechts mogelijk indien de klager hiermee schriftelijk instemt.

Artikel 12 Ombudsman

Indien de klager na schriftelijke inkennisstelling van de afhandeling van de klacht niet tevreden is met de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld kan de klager binnen één jaar na afhandeling de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. De klager wordt hierop gewezen bij de inkennisstelling.

Hoofdstuk 3: Slotbepalingen

Artikel 13 Registratie en publicatie

De klachtencoördinator registreert de binnengekomen klachten en brengt hiervan jaarlijks verslag uit. Het verslag wordt jaarlijks door het bestuursorgaan geanonimiseerd gepubliceerd.

Artikel 14 Slotbepalingen

1. De op 29 augustus 2001 vastgestelde Verordening klachten gedragingen ambtenaren en bestuurders gemeente Haaksbergen wordt ingetrokken.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling klachtenafhandeling Haaksbergen.

Aldus besloten in de openbare collegevergadering van 1 oktober 2024

*mr. L. Legtenberg
locosecretaris*

*mr. drs. R.G. Welten
burgemeester*

Aldus besloten door de burgemeester op 2 oktober 2024

*mr. drs. R.G. Welten
burgemeester*

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van 23 oktober 2024

*R. Meinen
griffier*

*mr. drs. R.G. Welten
voorzitter*