

Klachtenregeling gemeente Staphorst

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester,

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 160 lid 1 onder c en artikel 170 lid 1 onder e van de Gemeentewet;

gelet op de wens om de huidige klachtenregeling te actualiseren;

Besluit:

vast te stellen de 'Klachtenregeling gemeente Staphorst'

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders dan wel de burgemeester van gemeente Staphorst;
- het college: het college van burgemeester en wethouders;
- klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
- klachtencoördinator: de medewerker die belast is met de coördinatie van de klachten en een adviserende rol heeft ten aanzien van de klachtbehandelaar.
- klachtbehandelaar: de persoon die de klacht afhandelt.
- klager: de natuurlijke 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.

Artikel 2 Reikwijdte

- Klachtenbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
- Deze regeling geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
- Deze regeling is van toepassing op klachten betreffende gedragingen van een bestuursorgaan.

Artikel 3 Klachtencoördinator

- Het college wijst één of meerdere klachtencoördinatoren aan.
- De klachtencoördinator ontvangt, registreert en bewaakt de procedurele voortgang van klachten.
- De klachtencoördinator beoordeelt of er sprake is van een klacht die valt onder hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
- De klachtencoördinator ondersteunt het bestuur en management bij de behandeling van klachten.
- De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht overeenkomstig deze regeling plaatsvindt.
- De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 2 INDIENING VAN KLACHTEN

Artikel 4 Wijze van indiening

- Een klacht kan mondeling, schriftelijk (adres: postbus 2, 7950 AA Staphorst) en digitaal via de website of e-mail (gemeente@staphorst.nl) worden ingediend.
- Een mondeling geuite klacht kan tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend. Deze mondelinge klacht wordt in overleg met klager door de klachtencoördinator vastgelegd en geregistreerd. De indiener van de klacht ontvangt een afschrift van de klacht.

Artikel 5 Ontvangst en afschrift

- De ontvangst van een klacht wordt (automatisch) digitaal of door de klachtbehandelaar schriftelijk aan de klager bevestigd.
- Indien de klacht is gericht tegen een persoon werkzaam bij de gemeente, dan ontvangt deze van de klachtbehandelaar ook een kopie van de klacht.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 7 Bevoegdheden afhandelen klacht over personen

1. Een klacht over het college wordt behandeld door de burgemeester.
2. Een klacht over een wethouder wordt behandeld door de burgemeester.
3. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester.
4. Een klacht over de gemeentesecretaris/algemeen directeur wordt behandeld door de burgemeester.
5. Een klacht over een afdelingsmanager wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
6. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door de afdelingsmanager.

Fase van de informele klachtafhandeling

De klachtbehandelaar maakt zoveel mogelijk gebruik van de informele fase.

Artikel 8 Informele klachtbehandeling

1. Na ontvangst neemt de klachtbehandelaar binnen een week (telefonisch) contact op met de klager met als doel de klacht informeel op te lossen.
2. Na het telefonische contact streeft de klachtbehandelaar ernaar binnen twee weken de klacht af te handelen.
3. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden.
4. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht formeel te laten behandelen.

Fase van de formele klachtafhandeling

Artikel 9 Onderzoek

1. De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht.
2. De klachtbehandelaar ontvangt van de persoon op wie de klacht betrekking heeft op verzoek zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk na twee weken, alle op de klacht betrekking hebbende stukken en nadere informatie.

Artikel 10 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren.
2. Van het horen kan worden afgezien indien klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben of indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Klager, dan wel degene tegen wie geklaagd wordt, kan verzoeken om buiten aanwezigheid van de andere partij te worden gehoord.
4. De klachtencoördinator is aanwezig bij de hoorzitting en stelt het verslag op. Zowel de klager als de beklagde ontvangen hiervan een afschrift.

Artikel 11 Afdoening

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk, onder opgave van de reden, mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de uitkomst daarvan alsmede van de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden.
4. De klachtbehandelaar deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.
5. De klachtencoördinator ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief.

Artikel 12 Klacht Nationale ombudsman

1. De klachtencoördinator treedt op als gemeentelijk contactpersoon in contacten met de Nationale ombudsman.
2. De klachtencoördinator verzorgt de correspondentie, de advisering en de dossiervorming over een klacht die bij de Nationale ombudsman is ingediend.

HOOFDSTUK 4 RAPPORTAGE

Artikel 13 Rapportage

De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het college van Burgemeester en Wethouders over het afgelopen kalenderjaar verslag uit. In dit verslag is in ieder geval opgenomen het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en eventuele aanbevelingen, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 14 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt een dag na publicatie in werking.

Artikel 15

De 'Regeling klachtbehandeling' van de gemeente Staphorst, geldend vanaf 15 april 2006, wordt ingetrokken.

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: 'Klachtenregeling gemeente Staphorst'.

Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders gemeente Staphorst op 24 september 2024,

Burgemeester:

Gemeentesecretaris: