

Klachtenregeling gemeente Achtkarspelen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *beklaagde*: het bestuursorgaan of de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
- b. *bestuursorgaan*: het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of de gemeenteraad;
- c. *horen*: mondelinge gedachtewisseling waarbij de klager en de beklaagde hun visie over de klacht kunnen geven;
- d. *klacht*: een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen, uitgezonderd klachten op grond van de Jeugdwet;
- e. *klachtbehandelaar*: degene die met de behandeling van een klacht belast is op grond van artikel 3 van deze regeling;
- f. *klachtencommissie*: de bezwarencommissie die op grond van artikel 2 lid 1 van de Verordening commissie bezwaarschriften en klachten belast is met het onderzoek naar en de advisering over klachten als bedoeld in titel 9.1 van de wet;
- g. *klachtencoördinator*: de persoon die namens het bestuursorgaan uitvoering geeft aan de klachtenregeling en zorgt voor een juiste klachtafhandeling;
- h. *klager*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- i. *Presidium*: de leden zijn de fractievoorzitters van de in de raad aanwezige fracties, de voorzitter van de raad is adviseur;
- j. *Werkgeverscommissie*: de leden hiervan zijn drie raadsleden die namens de raad richting de griffier de werkgeversrol invullen;
- k. *wet*: de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2. Klachtencoördinator

1. Er is een klachtencoördinator en een vervanger belast met de in lid 2 genoemde taken.
2. De klachtencoördinator:
 - a. beoordeelt of een bericht een klacht, aanvraag, bezwaar of andersoortig verzoek is;
 - b. stuurt een bericht dat geen klacht is door naar de juiste persoon binnen de organisatie;
 - c. zorgt bij schriftelijke klachten voor het sturen van een ontvangstbevestiging;
 - d. zorgt voor het doorzetten van schriftelijke klachten naar de klachtbehandelaar;
 - e. bewaakt de tijdige en correcte behandeling en afdoening van schriftelijke klachten;
 - f. is aanwezig tijdens het horen en is belast met de verslaglegging als bedoeld in artikel 5 lid 7 en met de advisering als bedoeld in artikel 5 lid 8 van deze regeling;
 - g. informeert de klager bij buiten behandeling stelling van de klacht als bedoeld in artikel 9:8 van de wet;
 - h. treedt op als contactpersoon namens de gemeente bij eventuele vervolgstappen na de formele afhandeling van de klacht;
 - i. zorgt ervoor dat in het jaarverslag van de bezwaren/klachtencommissie een (geanonimiseerd) overzicht wordt opgenomen van de klachten.

Artikel 3. Klachtbehandelaar

1. Het hangt van de klacht af, wie klachtbehandelaar is:
 - a. De Teamleider van de beklaagde is verantwoordelijk voor de behandeling van een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar.
 - b. Burgemeester en wethouders behandelen een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de gemeentesecretaris/algemeen directeur.
 - c. Het college van burgemeester en wethouders behandelen zelf een klacht die betrekking heeft op het college dan wel op een lid daarvan. De burgemeester voert het klachtgesprek tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester het klachtgesprek voert.

Indien sprake is van een klacht van een ambtenaar die betrekking heeft op een gedraging van een bestuursorgaan dan voert de klachtencommissie het gesprek.
 - d. Een klacht over medewerkers op de griffie wordt behandeld door de griffier.
 - e. Een klacht over de griffier wordt behandeld door de Werkgeverscommissie.

- f. Een klacht over de raad wordt behandeld door het Presidium.
2. De klachtbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
3. De klachtencoördinator vervult in alle gevallen een actieve en ondersteunende rol.

Artikel 4. De informele behandeling van klachten

1. De klachtbehandelaar probeert een klacht in eerste instantie informeel af te doen, in overleg met de beklaagde(n).
2. Als de klager hierom verzoekt, of als de informele behandeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, geeft de klachtbehandelaar dit aan de klachtencoördinator door en start de klachtencoördinator de formele klachtenprocedure op grond van artikel 5 van deze regeling.

Artikel 5. De formele behandeling van klachten

1. De klachtencoördinator stelt de klachtbehandelaar en de beklaagde(n) op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend. De klacht wordt vervolgens direct in handen gesteld van de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklaagde(n) in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klachtencoördinator nodigt de klager en de beklaagde(n) uit voor het horen.
3. Een klager kan tot uiterlijk vijf werkdagen voor het horen stukken indienen die van belang kunnen zijn voor de afhandeling van de klacht.
4. De klachtbehandelaar kan bij derden en/of deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen aanwezig te zijn bij het horen.
5. Zowel de klager als de beklaagde(n) kunnen zich bij het horen laten bijstaan.
6. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren.
7. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtencoördinator.
8. Als het horen van de klager en de beklaagde(n) niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, wordt door de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen en advies met eventuele aanbevelingen uitgebracht aan het bevoegde bestuursorgaan.
9. Het bevoegde bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
10. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 6. Onvoorzien

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 7. Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025.
2. Op het moment van inwerkingtreding wordt de 'Klachtenregeling gemeente Achtkarspelen, gemeente Tytsjerksteradiel en de werkmaatschappij 8ktd' ingetrokken.

Artikel 8. Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als de 'Klachtenregeling gemeente Achtkarspelen'

Toelichting op de 'Klachtenregeling gemeente Achtkarspelen'

In hoofdstuk 9 van de wet staan de regels waaraan een bestuursorgaan zich moet houden bij het afhandelen van klachten. Deze klachtenregeling is de nadere uitwerking van hoofdstuk 9 en geeft regels over hoe binnen de gemeente uitvoering gegeven wordt aan het klachtrecht.

Op grond van artikel 9:11 van de wet handelt het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af. Als de klacht door de klachtencommissie wordt opgepakt, dan handelt het bestuursorgaan de klacht af binnen tien weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 1. Begripsbepalingen

Sub d (*klacht*): er is een aparte klachtenregeling voor klachten op grond van de Jeugdwet, vandaar dat deze klachten in de huidige regeling zijn uitgezonderd. Zie hiervoor de 'Klachtenregeling Jeugdwet gemeente Achtkarspelen'.

Dit rest van dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 2. Klachtencoördinator

Lid 2 sub a: het kan zijn dat niet zozeer sprake is van een klacht maar meer van een (aan)vraag, verzoek om nadere informatie etc. die eenvoudig door de klachtencoördinator kan worden opgepakt/afgehandeld;

Lid 2 sub h: hierbij valt te denken aan een verzoek dat door de klager wordt ingediend bij de Nationale ombudsman;

Dit rest van dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 3. Klachtbehandelaar

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht behandelt.

Uitgangspunt is hierbij artikel 9:7 van de Awb. Hierin is bepaald dat de klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op de gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan.

Bestuursorganen, de voorzitter of leden daarvan staan niet in een hiërarchische en/of functionele relatie tot elkaar. Artikel 9:7, tweede lid, van de Awb staat dan ook toe dat klachten tegen bestuursorganen, de voorzitter of leden daarvan, door henzelf behandeld mogen worden.

Artikel 4. De informele behandeling van klachten

De wet draagt gemeenten op om te zorgen voor een behoorlijke afhandeling van zowel schriftelijke als mondelinge (bejegening)klachten en geeft voorts een aantal minimumeisen waaraan klachtbehandeling moet voldoen. Een preciezere regeling zou leiden tot nodeloze formalisering en bureaucratisering. Geheel in deze lijn moet geprobeerd worden het accent te leggen op de informele behandeling van klachten. Als het lukt om een klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen, dan vervalt de verplichting om de klacht verder te behandelen.

Iedereen in de ambtelijke organisatie, de burgemeester en (leden van) het college kunnen worden geconfronteerd met een bejegeningklacht. De klachtbehandelaar probeert in eerste instantie via informele behandeling een oplossing te vinden. De informele behandeling is niet gebonden aan regels en kan op verschillende manieren plaatsvinden: het aanhoren van de klager in een gesprek, uitleg geven of verwijzen naar een persoon die uitleg kan geven.

Om ervoor te zorgen dat een klager toegang heeft tot de met meer rechtswaarborgen omgeven formele klachtenprocedure, dient de klager hierop gewezen te worden. Een klager is niet verplicht om mee te werken aan de informele behandeling. Als dat nodig is of als klager hierom verzoekt, wordt de klager direct door de klachtbehandelaar doorverwezen naar de formele klachtenprocedure.

Artikel 5. De formele behandeling van klachten

Levert de informele behandeling niet het gewenste resultaat op, of verzoekt de klager hier om, dan wordt de formele weg opgepakt. Het horen vormt hier een wezenlijk onderdeel van. De taak van de klachtbehandelaar is het horen van de klager en de beklagde (zo mogelijk in elkaars aanwezigheid). Dit om via het horen de klacht uit de wereld te helpen.

Van het horen kan worden afgezien in het geval van kennelijke ongegrondheid van de klacht of als de klager geen gebruik wil maken van de mogelijkheid tot horen. Als het horen niet leidt tot een bevredigende oplossing, wordt het bevoegde orgaan schriftelijk van advies voorzien, waarover het bestuursorgaan zijn oordeel geeft. Eén en ander wordt gecoördineerd door de klachtencoördinator in samenspraak met de klachtbehandelaar. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van het standpunt van het bestuursorgaan, hierbij wordt tevens vermeld dat de klager een verzoekschrift in kan dienen bij de Nationale ombudsman.

Het bevoegde bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af, tenzij de klacht door de klachtencommissie wordt opgepakt, dan is deze periode tien weken. Verdaging van maximaal vier weken is mogelijk, verder uitstel alleen voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 6. Onvoorzien

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 7. Inwerkingtreding

Dit artikel behoeft geen toelichting.

Artikel 8. Citeertitel

Dit artikel behoeft geen toelichting.