

Klachtenverordening gemeente Schouwen-Duiveland 2025

De raad van de gemeente Schouwen-Duiveland;
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 3 december 2024;
gezien de instemming van de ondernemingsraad d.d. 29 mei 2024;
gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
besluit:
vast te stellen de “Klachtenverordening gemeente Schouwen-Duiveland 2025”

HOOFDSTUK 1 Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- bestuursorgaan:
 1. de gemeenteraad;
 2. het college van burgemeester en wethouders;
 3. de burgemeester (tenzij handelend in zijn hoedanigheid van hoofd van politie);
 4. een commissie voor zover daaraan bestuursbevoegdheden zijn toegekend;
- gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie;
- klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- klachtencommissie: de commissie ex artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht die is belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
- klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 1.7.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten), wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 1.3 Klachtencommissie

Er is een gemeentelijke klachtencommissie die belast is met de behandeling van en de advisering over klachten.

Artikel 1.4 Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college van burgemeester en wethouders.
2. Dit college benoemt overeenkomstig het eerste lid een genoegzaam aantal plaatsvervangende leden.
3. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

Artikel 1.5 Secretaris

De juridisch adviseurs, in dienst van het bestuursorgaan, fungeren als secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 1.6 Zittingsduur

1. De voorzitter, de leden en de plaatsvervangende leden van de commissie treden af op de dag van het aftreden van de gemeenteraad.
2. De aftredende voorzitter, de aftredende leden en de plaatsvervangende leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 1.7 Klachtencoördinator

1. Er is een klachtencoördinator die is belast met de behandeling van en advisering over klachten.
2. De klachtencoördinator behandelt de klacht op de hierna omschreven wijze en adviseert burgemeester en wethouders over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtencoördinator adviseert het bestuursorgaan over het voorkomen van klachten.

Artikel 1.8 Beslissingsbevoegdheid

1. Ten aanzien van klachten tegen de gemeenteraad en de griffie ligt de beslissingsbevoegdheid bij de burgemeester als voorzitter van de raad.
2. Ten aanzien van klachten tegen (een lid van) het college ligt de beslissingsbevoegdheid bij de burgemeester als voorzitter van het college.
3. Ten aanzien van klachten tegen de burgemeester ligt de beslissingsbevoegdheid bij de locoburgemeester.
4. Ten aanzien van klachten tegen een gemeentelijk organisatieonderdeel of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan ligt de beslissingsbevoegdheid bij het college.
5. Ten aanzien van klachten tegen een commissie ligt de beslissingsbevoegdheid bij het college.

HOOFDSTUK 2 Behandeling van klachten

Artikel 2.1 Indiening

1. Een klacht kan mondeling, digitaal of schriftelijk worden ingediend bij het bestuursorgaan. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend. Wanneer geen formele klacht wordt ingediend maar wel onvrede wordt geuit dan zal gemeente pogen de onvrede in- of buiten de klachtenprocedure weg te nemen.
2. Een schriftelijk of digitaal ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
5. Zodra tussentijds naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Dat wordt schriftelijk aan klager en degene over wie wordt geklaagd, bevestigd.

Artikel 2.2 Registratie

1. Elke ingediende klacht over een gedraging wordt geregistreerd en voorgelegd aan de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator kan namens het bestuursorgaan besluiten tot het niet in behandeling nemen van de klacht als zich omstandigheden voordoen, zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Een mondeling ingediende klacht die niet conform artikel 2.1 lid 2 is ingediend, wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.

Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de ontvangstbevestiging wordt de klager geïnformeerd over de procedure.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende worden geïnformeerd door de klachtencoördinator.

Artikel 2.4 Fasering van de klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent twee fasen:

- a. Informele behandeling: De klachtencoördinator neemt contact op met klager om de klacht te bespreken en bespreekt de klacht met de beklaagde en de leidinggevende. De klachtencoördinator brengt partijen, indien gewenst, bij elkaar om tot een minnelijke oplossing te komen. Indien er afspraken zijn gemaakt en klager tevreden is, wordt dit vastgelegd door de klachtencoördinator en aan klager en beklaagde kenbaar gemaakt. Indien klager niet tevreden is, heeft klager de keuze om een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.
- b. Formele behandeling: de klachtbehandeling overeenkomstig titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht. Indien de klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, heeft de klager de keuze om de klacht aan de klachtencommissie voor te leggen.

Artikel 2.5 Behandeling

De klachtencoördinator is, in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht, bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 2.6 Tussentijdse beëindiging procedure

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit en de volgende hoofdstukken.
2. De klachtencoördinator bevestigt dit schriftelijk aan klager, beklaagde en leidinggevende.

HOOFDSTUK 3 Klachtencommissie

Artikel 3 Horen

1. De klachtencommissie kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van burgemeester en wethouders vereist.
2. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. De klachtencommissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of lid van de klachtencommissie.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. De klachtencommissie beslist over de toepassing van lid 4.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt met inachtneming van de volgende bepalingen:
 - a. Het verslag wordt gemaakt door middel van een geluidsopname.
 - b. Op deze geluidsopname worden een omschrijving van het klaagschrift, de datum en tijd van de zitting en de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid ingesproken.
 - c. Indien belanghebbenden, respectievelijk hun gemachtigden niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord, wordt dit eveneens op de geluidsopname ingesproken.
 - d. Indien één der aanwezigen zwaarwegende bezwaren heeft tegen het maken van de geluidsopname, kan de voorzitter besluiten dat in plaats hiervan een schriftelijk verslag wordt opgesteld. Dit verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen en kan verwijzen naar de op de zitting overgelegde bescheiden.
 - e. Er wordt op basis van de geluidsopname een schriftelijke samenvatting van het besprokene gemaakt wanneer het bestuursorgaan dat nodig acht voor zijn besluitvorming of wanneer de Nationale Ombudsman daarom verzoekt in het kader van een onderzoek.
7. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Wanneer er een verslag is van het horen zal dit worden toegevoegd aan het rapport.

HOOFDSTUK 4 De beslissing op de klacht

Artikel 4 De beslissing

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien artikel 3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Naar aanleiding van het rapport van bevindingen en het advies van de klachtencommissie neemt de op grond van artikel 1.8 beslissingsbevoegde een beslissing op de klacht en stelt klager alsmede degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
3. Indien de beslissing van het bestuursorgaan afwijkt van het advies als bedoeld in artikel 3 lid 7, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld. Bij de beslissing op de klacht wordt het rapport van bevindingen meegezonden.

4. Indien de klacht niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn kan worden afgehandeld, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. De klachtencoördinator deelt de verdaging schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
6. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

HOOFDSTUK 5 Rapportage

Artikel 5 Jaaroverzicht

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april verslag uit aan het college van burgemeester en wethouders over de ingekomen klachten, alsmede over de wijze van afhandeling.
2. Dit verslag wordt vóór 1 mei ter kennis gebracht van de gemeenteraad.
3. Dit verslag wordt tevens op de website van de gemeente gepubliceerd.

HOOFDSTUK 6 Slotbepalingen

Artikel 6.1 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de dag na haar bekendmaking. Op dat moment wordt de Klachtenverordening gemeente Schouwen-Duiveland 2010 ingetrokken.

Artikel 6.2 Citeerartikel

Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel "Klachtenverordening gemeente Schouwen-Duiveland 2025".

Ondertekening

Vastgesteld door de raad van de gemeente Schouwen-Duiveland in zijn openbare vergadering van 30 januari 2025.

de griffier, de voorzitter,

P.M.W. Goossens, J. Chr. van der Hoek MBA