

Beleidsregel interne klachtenbehandeling Hof van Twente 2025

Inhoud

Inleiding 4

1. Wat is een klacht? 4

2. Mondelinge klacht 4

3. Schriftelijke klacht 4

4. Klachtencoördinator 4

5. Klachtbehandelaar 4

PROCEDURE 4

6. Contact opnemen / horen 4

7. Afhandelingstermijn 5

8. Afdoeningsbrief 5

EXTERNE KLACHTENPROCEDURE 5

9 Nationale Ombudsman 5

Inleiding

De behandeling van klachten in de gemeente Hof van Twente vindt plaats overeenkomstig de bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Deze beleidsregel bevat aanvullende regels voor de behandeling van klachten.

Een klacht moet altijd eerst door de gemeente worden behandeld (interne klachtenprocedure). Als deze procedure doorlopen is kan de klager de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman in Den Haag (externe klachtenprocedure).

1. Wat is een klacht?

Een klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht is een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid van het bestuurscollege, een gemeentelijke dienst of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand heeft gedragen. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

2. Mondelinge klacht

Als iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot de gemeente wendt, wordt geprobeerd de klacht tot tevredenheid van de klager op te lossen. Deze informele behandeling vindt plaats door de direct leidinggevende van de betrokken ambtenaar.

De klager wordt – als hij ontevreden is over de wijze van de mondelinge afhandeling - altijd gewezen op de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen bij het college.

3. Schriftelijke klacht

De klacht kan via een e-mail of brief worden ingediend, maar ook via DigiD op onze website. De klacht bevat een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. Na registratie van de klacht wordt een ontvangstbevestiging verzonden.

4. Klachtencoördinator

De functie van klachtencoördinator wordt vervuld door de aangewezen adviseur(s) juridische zaken. De coördinator is aanspreekpunt voor klachten en adviseert de klachtbehandelaar. De klachten-coördinator draagt zorg voor het uitzetten van de klacht bij de desbetreffende klachtbehandelaar.

5. Klachtbehandelaar

Bij een formele afhandeling mag de klacht niet behandeld worden door degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Hierna wordt weergegeven wie optreedt als klachtbehandelaar.

Een klacht over:

- een ambtenaar zal door de teamleider worden behandeld;

- een teamleider door de gemeentesecretaris;
- de burgemeester door de loco-burgemeester;
- het college door het college zelf;
- een wethouder door de burgemeester;
- de gemeenteraad door de burgemeester.

PROCEDURE

6. Contact opnemen/horen

Informele behandeling

De klachtbehandelaar neemt uiterlijk binnen één week na indiening van de klacht contact op met de klager. Uitgangspunt is: snelle interventie of bemiddeling als het kan, en inzetten van de volledige procedure (met hoor en wederhoor) als informele behandeling niet tot het gewenste resultaat leidt.

Formele behandeling

Inzetten van de formele procedure betekent dat de klager wordt uitgenodigd voor een gesprek. Eventueel kan er telefonisch worden gehoord. Indien de klager niet gehoord wil worden, kan klager dit aangeven.

In het kader van hoor en wederhoor, wordt degene waarover wordt geklaagd, ook gehoord door de klachtbehandelaar. Klager en degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen alleen gelijktijdig gehoord worden met toestemming van degene op wie de klacht betrekking heeft.

Indien het gesprek resulteert in een afdoende behandeling van de klacht, wordt door de klacht-behandelaar de klacht schriftelijk afgedaan.

Indien de klacht nog niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, moet de klacht door de klachtbehandelaar worden voorgelegd aan het college.

Mediation worden aangeboden aan de partijen. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. In dit verslag worden de hoofdlijnen vastgelegd. Verslaglegging kan worden gedaan door de klachten-coördinator.

7 Afhandelingstermijn

Het streven is de klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken te hebben afgehandeld. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met vier weken. Indien er met vier weken verdaagd wordt moet door de klachtbehandelaar een brief aan klager gestuurd worden.

8. Afdoeningsbrief

Het bestuursorgaan is verplicht om aan de klager gemotiveerd en schriftelijk mee te delen wat de weergave van feiten is die tijdens het klachtenonderzoek is komen vast te staan en welke conclusies daar eventueel aan worden verbonden. De afdoeningsbrief bevat onder andere het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan motivering van het oordeel zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht.

In de afdoeningsbrief moet worden opgenomen dat, indien de klager het niet eens is met de wijze van afdoening, hij zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman in Den Haag (externe klachten-procedure).

De afdoeningsbrief op een schriftelijke klacht dient ondertekend te worden door de klacht-behandelaar die hiertoe gemandateerd is door het college. Indien de klacht door de behandelaar niet kan worden opgelost en is voorgelegd aan het college, ondertekent het college de antwoordbrief.

EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

9 Nationale Ombudsman

Als de klager niet tevreden is met de wijze waarop de klacht door de Hof van Twente is behandeld of zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling, kan de klager zich binnen één jaar wenden tot de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag. Voor nadere informatie over klachtenbehandeling door de Nationale ombudsman wordt verwezen de website www.denationaleombudsman.nl.

Goor, 6 mei 2025

Burgemeester en wethouders van Hof van Twente,
de secretaris, de burgemeester,

drs. D. Lacroix drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM