

## Klachtenregeling gemeente Sluis 2024

De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Sluis, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

Gelezen het voorstel van 13 augustus 2024 Van burgemeester en wethouders;

Gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Vast te stellen de Klachtenregeling van de gemeente Sluis 2024

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Klacht: Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan (of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan) zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Klager: een natuurlijk of een rechtspersoon die een klacht heeft ingediend over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen.
3. Bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college en de burgemeester en de onder hun operationele verantwoordelijkheid werkzame personen.
4. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan (bijvoorbeeld onheuse bejegening, verstrekken van verkeerde informatie, achterwege laten van een reactie).
5. Klachtbehandelaar: degene die de klacht behandelt.
6. Klachtencoördinator: de als zodanig door het college aangewezen medewerker. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
7. De Nationale ombudsman: Het bureau van de Nationale ombudsman (N.o.) te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding geven tot een klacht. Het bureau rapporteert aan het betrokken bestuursorgaan over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

#### Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze regeling is van toepassing op de advisering over en de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb, gericht tegen de wijze waarop de raad, het college, een lid van het college, de burgemeester of een medewerker in dienst van de gemeente Sluis, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen.

#### Artikel 3 Doel

De in deze verordening vervatte klachtenregeling is erop gericht de relatie tussen de burger en de gemeentelijke bestuursorganen, en de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen, waar mogelijk te verbeteren en waar mogelijk het vertrouwen te herstellen.

#### Artikel 4 Klachtencoördinator

1. Het college benoemt een klachtencoördinator, die als taak heeft het coördineren en adviseren ten aanzien van klachten, met inachtneming van het bepaalde in deze verordening.
2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht overeenkomstig deze regeling plaatsvindt.
3. Op verzoek van klager, verleent de klachtencoördinator medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
4. De klachtencoördinator is belast met de registratie van klachten en geeft inzicht in de wijze van behandelen en afdoen van klachten.
5. De klachtencoördinator streeft er naar dat binnen de gemeentelijke organisatie een minnelijke schikking over de klacht wordt bereikt.
6. De klachtencoördinator is bevoegd bij de medewerkers in dienst van de gemeente Sluis alle inlichtingen te vragen en alle stukken op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de klacht.
7. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

### **Artikel 5 Klachtencommissie**

De raad, het college en de burgemeester stelt een klachtencommissie in die de raad, het college of de burgemeester adviseert over de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 6 Samenstelling en benoeming klachtencommissie**

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die geen deel uitmaken van en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
2. De voorzitter en de leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
3. Het college benoemt een aantal plaatsvervangende leden, die eveneens geen deel uitmaken van en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
4. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

### **Artikel 7 Zittingsduur leden klachtencommissie**

1. De voorzitter, leden en de plaatsvervangende leden worden voor een termijn van vier jaar benoemd. Zij zijn bij hun aftreden opnieuw benoembaar voor maximaal twee termijnen met een mogelijkheid tot verlenging.
2. De voorzitter, de leden en de plaatsvervangende leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.
3. De aftredende voorzitter, leden en de plaatsvervangende leden blijven hun functie zo nodig vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

### **Artikel 8 Secretaris van de klachtencommissie**

1. De klachtencoördinator is tevens secretaris van de commissie.
2. Het college wijst een plaatsvervangend secretaris aan.

## **Hoofdstuk 2 Mondelinge klachten**

### **Artikel 9 procedure mondelinge klachten**

1. Indien een klacht mondeling bij de klachtencoördinator wordt ingediend wordt door de klachtbehandelaar in een gesprek (mondeling of telefonisch) met klager getracht tot een oplossing te komen.
2. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost dan wordt klager voorgesteld zijn klacht op schrift te zetten (eventueel via het (helpen) invullen van een klachtenformulier), waarna de klacht wordt afgehandeld volgens de procedure voor schriftelijke klachten.

## **Hoofdstuk 3 Schriftelijke klachten**

### **Artikel 10 Indiening**

1. Een klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan.
2. De klacht dient te omvatten:
  - a. De naam en het adres van de indiener;
  - b. De dagtekening;
  - c. Een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede klachtbehandeling noodzakelijk is, dient de klager te zorgen voor een vertaling.

### **Artikel 11 Registratie en ontvangstbevestiging**

1. Elke klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator die de klacht registreert.
2. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
3. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
4. De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de klachtbehandelaar met het verzoek te bezien of de klacht via de informele behandeling kan worden opgelost.

### **Artikel 12 Ontvankelijkheid**

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in deze verordening is behandeld;
  - b. Die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
  - c. Waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of
  - d. Waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;

- e. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of
- f. Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek of bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. De klachtencoördinator is bevoegd om, namens het bestuursorgaan, te beslissen een klacht niet te behandelen, met inachtneming van het bepaalde in het eerste en tweede lid.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 13 Fasering**

De klachtbehandeling vindt plaats in de volgende twee fases:

- a. De informele behandeling;
- b. De formele behandeling.

### **Artikel 14 De informele behandeling**

1. Na ontvangst van de klacht neemt de klachtenbehandelaar binnen 3 werkdagen contact op met de klager.
2. De klachtenbehandelaar probeert de klacht binnen twee weken op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klachtencoördinator is hierbij behulpzaam. De klager wordt hierbij altijd gewezen op de mogelijkheid om de klacht alsnog voor te leggen aan de klachtencommissie voor een formele behandeling.
3. Als de klachtenbehandelaar van oordeel is dat het op voorhand onmogelijk is de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen, doet hij hiervan mededeling aan de klachtencoördinator. De klacht wordt dan voorgelegd aan de klachtencommissie voor een formele behandeling.

### **Artikel 15 Tussentijdse beëindiging**

1. Zodra de klachtenbehandelaar naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. De klachtencoördinator bevestigt de tussentijdse beëindiging van de procedure schriftelijk aan de klager, degene over wie werd geklaagd en voor zover noodzakelijk de klachtencommissie.

### **Artikel 16 De formele behandeling**

Als de informele behandeling niet heeft geleid tot een oplossing, dan wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

### **Artikel 17 Uitnodiging hoorzitting**

1. De voorzitter van de klachtencommissie nodigt klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ten minste twee weken van tevoren uit om op een in de uitnodiging te vermelden plaats en tijdstip op een hoorzitting te verschijnen.
2. Tenzij gewichtige redenen- ter beoordeling van de commissie- zich hiertegen verzetten, worden belanghebbenden in elkaars aanwezigheid gehoord.
3. De klager kan onder opgaaf van reden verzoeken om de datum en het tijdstip eenmalig te wijzigen.
4. De beslissing van de voorzitter op het verzoek als bedoeld in het derde lid wordt zo spoedig mogelijk meegedeeld aan de klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. Klager, het bestuursorgaan en beklagde kunnen tot tien dagen voorafgaand aan de hoorzitting stukken indienen die van belang zijn voor de behandeling van de klacht.

### **Artikel 18 Horen**

1. De klachtencommissie stelt de klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging een klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klachtencommissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de klachtencommissie.
3. 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.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Het verslag houdt een korte vermelding in van hetgeen over en weer is gezegd en overigens ter zitting is voorgevallen.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter, dan wel het lid aan wie het horen is opgedragen, alsmede de secretaris van de commissie.

### **Artikel 19 Quorum**

Tenzij, met toepassing van artikel 18 tweede lid van deze verordening, het horen wordt opgedragen aan de voorzitter of een lid van de commissie, is het voor het houden van een zitting vereist dat de meerderheid van het aantal leden waaronder in ieder geval de voorzitter dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig is.

### **Artikel 20 Onpartijdigheid**

De voorzitter, leden en de plaatsvervangende leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kunnen zijn.

### **Artikel 21 Nader onderzoek**

1. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie nader onderzoek houden, indien dit na afloop van de zitting, maar voordat een advies- mede de inhoudende bevindingen- en eventuele aanbevelingen worden opgesteld, wenselijk blijkt te zijn.
2. De uit het nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift toegezonden aan de leden van de commissie, de klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. De leden van de commissie, de klager, het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen binnen een week na verzending van de in het eerste lid bedoelde informatie aan de voorzitter van de commissie het verzoek richten tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting. De voorzitter beslist omtrent een dergelijk verzoek.
4. Op een nieuwe hoorzitting zijn de bepalingen in deze verordening die betrekking hebben op de hoorzitting zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 22 Beraadslaging**

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies en de eventuele aanbevelingen.
2. Indien het horen is opgedragen aan de voorzitter dan wel een lid van de klachtencommissie, worden de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen geacht die van de commissie te zijn.
3. Het advies en eventuele aanbevelingen zijn gemotiveerd en worden ondertekend door de voorzitter, dan wel het lid aan wie het horen is opgedragen, alsmede de secretaris van de commissie.

### **Artikel 23 Afdoening**

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen tien weken na ontvangst af.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van de klachtencommissie, de beslissing over klacht alsmede van eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden. In deze brief wordt ook melding gemaakt van de mogelijkheid gebruik te maken van een externe klachtvoorziening.
3. Indien de klacht niet binnen tien weken kan worden afgehandeld, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

### **Artikel 24 Jaaroverzicht**

De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het bestuursorgaan een rapportage uit, inhoudende een overzicht en een analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen.

### **Artikel 25 Inwerkingtreding, intrekking en overgangsrecht**

1. Deze regeling treedt in werking een dag na haar bekendmaking.
2. De Verordening op de behandeling van klachten wordt ingetrokken.
3. Klachten die zijn ingediend onder de werking van de Klachtenregeling gemeente Sluis en op de datum van inwerkingtreding van deze regeling nog niet zijn afgedaan, worden overeenkomstig de bepalingen van deze regeling afgedaan.

### **Artikel 26 Citeerartikel**

Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel 'Klachtenregeling gemeente Sluis 2024 '.

*Sluis, 19 september 2024*  
*DE RAAD VOORNOEMD,*

*De griffier, De voorzitter,  
mr. P. T. G. Claeijs mr. M. M. D. Vermue*