

Verordening klachtbehandeling gemeente Zwijndrecht

Intitulé

Verordening klachtbehandeling gemeente Zwijndrecht

De raad van de gemeente Zwijndrecht;
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 2 september 2025;
gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
overwegende dat het wenselijk is dat de gemeente Zwijndrecht beschikt over een regeling met een nadere invulling voor de behandeling van klachten over bestuursorganen of medewerkers die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen en dat deze regeling een aanvulling op de wettelijke voorschriften is;

besluit vast te stellen:

de “Verordening klachtbehandeling gemeente Zwijndrecht”

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich in de uitoefening van zijn functie in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- b. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een medewerker.
- c. klager: een natuurlijk- of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- d. beklagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- e. bestuursorgaan: de gemeenteraad, de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders;
- f. griffie: de organisatie die valt onder de verantwoordelijkheid van de raad, bestaande uit de griffier en de onder diens verantwoordelijkheid functionerende ambtenaren;
- g. griffier: de op grond van artikel 107 Gemeentewet door de raad benoemde functionaris;
- h. medewerker: de persoon die door de gemeente Zwijndrecht is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn en een daarmee gelijk te stellen persoon in de uitoefening van zijn functie, met uitzondering van het personeel werkzaam bij een inrichting van openbaar onderwijs;
- i. klachtencoördinator: de medewerker die een adviserende rol heeft ten aanzien van de klachtbehandelaar en belast is met coördinatie van de klachtbehandeling. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de procedure en de naleving van de wettelijke regels;
- j. klachtbehandelaar: degene die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht;
- k. externe klachtbehandelaar: degene die verantwoordelijk is voor de behandeling van een klacht over de gemeentesecretaris, de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders, een wethouder, (een lid van) de gemeenteraad, (een lid van) een raadscommissie en/of de griffier.

Artikel 2 Indiening en registratie klacht

1. Een klacht moet in eerste instantie worden ingediend bij de klachtencoördinator.
2. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, kan de klager door de klachtencoördinator worden bijgestaan in het op schrift stellen van de klacht.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van de klacht en de verzending van een bericht van ontvangst.
4. De klachtencoördinator stelt de klachtbehandelaar en de beklagde zo spoedig mogelijk in kennis van de klacht.

Artikel 3 Behandelplicht

1. Indien een klacht over een gedraging jegens de klager niet voldoet aan de in hoofdstuk 9 van de Awb gestelde eisen, kan een klacht buiten behandeling blijven, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een door de klachtencoördinator gestelde termijn.
2. Een klacht wordt niet behandeld indien deze samenhangt met, of gerelateerd is aan een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een klager en het bestuursorgaan. Klachtbehandeling

kan en zal in die gevallen namelijk niet bijdragen aan herstel van vertrouwen, het belangrijkste doel van klachtbehandeling.

3. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, doet de klachtencoördinator hiervan schriftelijk, per brief of e-mail, mededeling aan de klager.

Artikel 4 Fasering

De klachtbehandeling kent twee fases, namelijk:

Informeel behandeling

Er wordt – zo snel mogelijk na het bekend worden van een klacht - middels een (telefoon)gesprek met de klager gekeken of er tot een voor de klager aanvaardbare oplossing kan worden gekomen. De klacht wordt als afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld.

Formeel behandeling

Indien de klager niet tevreden is over de informele wijze van behandeling, dan zal de klacht formeel overeenkomstig deze verordening worden afgedaan.

Artikel 5 Klachtbehandelaar

Een klacht wordt inhoudelijk door de volgende personen behandeld:

	Een gedraging van	Klachtbehandelaar *	Orgaan afdoening
a.	medewerker	teamleider, of - bij gebrek daaraan - concernmanager	college van B en W
b.	teamleider	concernmanager	college van B en W
c.	concernmanager	gemeentesecretaris	college van B & W
d.	gemeentesecretaris, burgemeester, college van B & W, wethouder	externe	college van B & W
e.	(lid van de) gemeenteraad, (lid van een) raadscommissie	externe	raad
f.	griffier	externe	werkgeverscommissie
g.	griffiemedewerker	griffier	werkgeverscommissie

* Indien de omstandigheden het nodig achten, is het mogelijk in overleg met de klachtencoördinator een andere klachtbehandelaar in te stellen.

Artikel 6 Vervanging klachtencoördinator

Indien de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator, dan beoordeelt diens concernmanager wie als vervanger zal optreden.

Artikel 7 Onderzoek en horen

1. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van de klacht en stelt ter zake een onderzoek in.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Dit kan telefonisch of in een persoonlijk gesprek, indien noodzakelijk en/of gewenst in het bijzijn van de klachtencoördinator.
3. Het horen geschiedt niet in het openbaar.
4. Indien het horen in aanwezigheid van de klachtencoördinator heeft plaatsgevonden, wordt door de klachtencoördinator een kort verslag van het gesprek gemaakt en toegezonden aan de betrokken partijen.
5. Indien het horen zonder de aanwezigheid van de klachtencoördinator heeft plaatsgevonden, dan maakt de klachtbehandelaar een korte samenvatting van het gesprek en stuurt dit toe aan de betrokken partijen inclusief de klachtencoördinator.
6. Van het horen kan worden afgezien, indien:
 - a. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
 - b. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - c. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 8 Afdoening klacht

1. De klachtbehandelaar draagt er zorg voor dat de klacht binnen zes weken na de ontvangstdatum wordt beoordeeld.
2. De afhandeling van de klacht kan met vier weken worden verdaagd.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

4. De klager wordt schriftelijk, gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de daaraan verbonden conclusies.

Artikel 9 Behandeling klacht in tweede instantie door de Nationale Ombudsman

1. In het bericht aan de klager met de beoordeling van de klacht wordt vermeld dat, als de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, binnen een jaar een verzoekschrift ingediend kan worden bij de Nationale Ombudsman.
2. De klachtencoördinator treedt op als gemeentelijk contactpersoon voor de Nationale Ombudsman, in geval van contacten die voortvloeien uit de externe klachtbehandeling.

Artikel 10 Jaarlijkse publicatie klachten

De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 11 Onvoorzien

In gevallen waarin de Awb of deze verordening niet voorzien, beslist het college.

Artikel 12 Overgangsregeling

1. Klachten die zijn ingediend vóór de inwerkingtreding van deze verordening en op dat tijdstip nog in behandeling zijn, worden behandeld volgens hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Klachten over gedragingen die hebben plaatsgevonden vóór de inwerkingtreding van deze verordening en die zijn ingediend op of na de datum van inwerkingtreding, worden behandeld met toepassing van deze verordening.

Artikel 13 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de dag na publicatie.

Artikel 14 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening klachtbehandeling gemeente Zwijndrecht.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 7 oktober 2025

De griffier, De voorzitter

I. Odinot, L. Anink