

Protocol klachtenafhandeling gemeente Wijk bij Duurstede 2023

Hoofdstuk I Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1. Begripsomschrijvingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|------------------------|--|
| a. | klacht: | een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente, de voorzitter, een lid of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen; |
| b. | klager: | elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een mondelinge of schriftelijke klacht indient; |
| c. | bestuursorgaan; | een bestuursorgaan zoals bedoeld in artikel 1:1 van de Algemene wet bestuursrecht, bijvoorbeeld de gemeenteraad, de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders; |
| d. | medewerker; | een medewerker van de gemeente in de uitvoering van zijn functie; |
| e. | gedraging; | het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten; |
| f. | klachtbehandelaar | degene die op grond van artikel 2.3 van deze verordening aangewezen is de klacht intern te behandelen; |
| g. | klachtencoördinator | degene die is belast met de coördinatie van de behandeling van klachten; de klachten coördinator bewaakt de voortgang van de procedure en de naleving van de vastgestelde spelregels; |
| h. | de Nationale Ombudsman | ombudsman zoals bedoeld in de Wet Nationale ombudsman die klachten in de zin van dit protocol onderzoekt indien interne behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden en deze niet naar de wens van de klager is afgehandeld. |

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van de personen als bedoeld in artikel 1.1 onder d wordt toegerekend aan het betreffende bestuursorgaan.
3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
4. Mondelinge klachten worden mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtenbehandeling.
5. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd bevestigd.

Hoofdstuk II Behandeling schriftelijke klachten

Artikel 2.1 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk via een daartoe vastgesteld webformulier worden ingediend bij de klachtencoördinator.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. De klacht bevat:
 - a. de naam, adres en bij voorkeur ook overige contactgegevens (telefoonnummer, mailadres) van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht zich richt, zo mogelijk aangevuld met wanneer dit plaatsvond en wie van de gemeente daarbij betrokken was;

Artikel 2.2 ontvangstbevestiging en registratie

1. Een ingediende schriftelijke klacht wordt van een zaaknummer voorzien, de indiener ontvangt automatisch een ontvangstbevestiging.
2. De klachten coördinator beoordeelt de klacht op ontvankelijkheid en legt deze voor aan degene die op grond van artikel 2.3 bevoegd is de klacht te behandelen.

3. De klachtbehandelaar neemt binnen 3 werkdagen contact op met de klager en bespreekt met deze de klacht en de te volgen procedure.
4. Indien de klacht met dit telefoongesprek is opgelost, wordt dit samen met de gemaakte afspraken en eventuele excuses schriftelijk (eventueel per mail) bevestigd aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator.
5. De klachtencoördinator kan in dat geval de klacht als zaak afhandelen.

Artikel 2.3 Behandelaar van de klacht

1. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. De direct leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft
 - b. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
 - c. de burgemeester indien het een raads- of raadscommissie-lid of wethouder betreft.
 - d. de eerste locoburgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
2. Indien de op grond van lid 1, sub a aangewezen klachtbehandelaar bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, wordt een andere klachtbehandelaar aangewezen.

Artikel 2.5 Vereisten voor het in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien die naar het oordeel van de klachtencoördinator betrekking heeft op een gedraging:
 - a. die reeds volgens dit protocol is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep 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 terzake 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.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. 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. Bij de kennisgeving wordt vermeld binnen welke termijn de klager vervolgens bij de Nationale Ombudsman een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 2.6 Onderzoek, hoor en wederhoor

1. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.
2. Dit hoor en wederhoor kan plaatsvinden in gezamenlijke aanwezigheid van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, indien beide partijen daartegen geen bezwaar hebben.
3. Hoor en wederhoor vinden in beslotenheid plaats.
4. Partijen kunnen zich tijdens hoor en wederhoor laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Hoor en wederhoor in deze is gericht op uitwisselen van ter zake doende informatie, het oplossen van de klacht en het benoemen van verbetervoorstellen voor de gemeentelijke organisatie om herhaling te voorkomen.
6. De klachtbehandelaar maakt een verslag van de gevoerde hoor en wederhoor.
7. Van deze procedure van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of wanneer de klacht naar het oordeel van de klachtencoördinator kennelijk ongegrond is.

Artikel 2.7 Oordeel en afhandeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar stelt in afstemming met de klachtencoördinator het oordeel over de klacht op in de afhandelingsbrief die samen met het verslag van hoor en wederhoor wordt verzonden aan beide partijen. Eventuele op- en aanmerkingen van klager en beklaagden op deze brief worden gearchiveerd in de betreffende zaak samen met verslag en de afhandelingsbrief.
2. In de afhandelingsbrief wordt de mogelijkheid genoemd de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wanneer klager het niet eens is met afhandeling van de klacht.
3. Voor de afhandeling van een klacht geldt een termijn van uiterlijk zes weken gerekend vanaf het indienen van de klacht.
4. Indien de klacht niet redelijkerwijs binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, is het mogelijk om de afdoening voor ten hoogste vier weken te verdagen.

5. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Hoofdstuk III Rapportage

Artikel 3 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks verslag van de in het afgelopen jaar ingediende klachten en de wijze van afdoening.
2. In dit verslag worden geen privacy gevoelige gegevens opgenomen, of andere informatie die kunnen leiden naar de klager.
3. Het jaarverslag wordt zo mogelijk voorzien van beleidsmatige aanbevelingen ter kennisname voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders.

Hoofdstuk IV Slotbepalingen

Artikel 4.1 intrekking oude regeling, inwerkingtreding nieuwe regeling

1. Het Protocol Intern en Extern Klachtrecht gemeente Wijk bij Duurstede, zoals vastgesteld op 30 oktober 2007 wordt ingetrokken.
2. Dit protocol treedt in werking op de dag na die van bekendmaking

Artikel 4.2 Citeertitel

1. Dit protocol wordt aangehaald als: Protocol klachtenafhandeling gemeente Wijk bij Duurstede 2023.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 14 november 2023

De raad voornoemd,

*griffier,
J.P. de Groot*

*voorzitter,
I.P. Meerts*