

Klachtenregeling gemeente Hellevoetsluis 2013

Klachtenregeling gemeente Hellevoetsluis 2013

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klager: degene die een mondelinge of schriftelijke klacht indient;
- b. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen;
- c. het bestuursorgaan: de gemeenteraad, (een lid van) het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester (tenzij handelend in zijn/haar hoedanigheid van hoofd van de politie);
- d. gemeentelijke ombudsman: de ombudsman die is aangesteld op grond van de Verordening Gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis.
- e. ambtenaar: een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- f. gedraging: het handelen of nalaten van een orgaan of een dienst, waarbij een gedraging van een lid van een orgaan of van een ambtenaar geldt als een gedraging van het orgaan of de dienst.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. De behandeling van klachten heeft ten doel:
 - a. het streven naar herstel van de relatie tussen burger en de gemeente;
 - b. het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente en het verbeteren van die dienstverlening door de gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.
 2. Een ieder 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.
 3. Een gedraging van een ambtenaar, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
 4. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over de gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen.
 5. Van klachten worden meldingen onderscheiden. Als melding wordt beschouwd het doorgeven van feitelijke onvolkomenheden, bijvoorbeeld betreffende de fysieke infrastructuur, zonder dat daarbij sprake is van uiting van ongenoegen door de klager over een bepaalde gedraging.
- Artikel 3 Mondelinge klacht

Artikel 3 Mondelinge klacht

1. Een mondelinge klacht kan worden ingediend bij het bestuursorgaan of bij een ambtenaar werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
2. In het geval de mondelinge klacht is ingediend bij een ambtenaar en de klacht wordt niet naar tevredenheid van de klager opgelost, dan kan de klager mondeling klagen bij degene die leiding geeft aan de betrokken ambtenaar, onverlet het bepaalde in lid 3.
3. Een klager kan steeds een schriftelijke klacht indienen bij het betrokken bestuursorgaan. De artikelen 4 e.v. zijn hierop van toepassing.

Artikel 4 Schriftelijke klacht

1. De schriftelijke klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.
2. Indien de schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging en voldoet aan de eisen van het derde en vierde lid, zijn ten aanzien van de behandeling hiervan de artikelen 5 tot en met 14 van toepassing.
3. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minsten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;

4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 5 Behandeling

1. De behandeling van een ingediende klacht geschiedt door of namens de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning, dan bepaalt de gemeentesecretaris wie de klacht zal behandelen.

Artikel 6 Geen verplichting tot behandeling

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 en volgende is afgehandeld;
 - b. die langer dan één 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 of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of, 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 en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
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 een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
4. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt dat klager de beslissing omtrent het niet in behandeling nemen van de klacht kan voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk, binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
2. Het afdelingshoofd van de betreffende vakafdeling ontvangt een afschrift van de klacht en het verzoek om de klacht binnen twee weken na ontvangst informeel af te handelen.

Hoofdstuk 3 Procedures

Afdeling 1 Informele procedure

Artikel 8 Informele procedure

1. Het afdelingshoofd van de betreffende vakafdeling die met de afhandeling van de klacht belast is, neemt zo spoedig mogelijk, (telefonisch) contact op met de klager om te proberen de klacht informeel op te lossen.
2. De voorkeur gaat in eerste instantie nadrukkelijk uit naar een informele (mondelijke) afhandeling van de klacht, als de klager hier mee instemt.
3. Als de klager niet instemt met de informele afhandeling of de informele afhandeling niet tot oplossing van de klacht leidt, dan moet de formele procedure worden gevolgd.
4. Het afdelingshoofd van de vakafdeling geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht door wat het resultaat van de behandeling is.

Artikel 9 Afhandeling naar tevredenheid

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.

Afdeling 2 Formele procedure

Artikel 10 Het horen

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.

-
2. Het horen wordt opgedragen aan de adviescommissie voor de bezwaarschriften van de gemeente Hellevoetsluis.
 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.

Artikel 11 Advies

1. Na afloop van de hoorzitting wordt door de secretaris van de adviescommissie het door hem aan het bestuursorgaan uit te brengen advies opgesteld.
2. Het advies wordt schriftelijk uitgebracht aan het bestuursorgaan

Artikel 12 Afhandelingstermijn

1. De klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Berichtgeving

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt, dat een klacht kan worden ingediend bij de gemeentelijke ombudsman.

Hoofdstuk 3 Registratie

Artikel 14 Registratie en evaluatie

De afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning draagt zorg voor registratie van de ingediende klachten. Jaarlijks wordt een overzicht gepubliceerd van de geregistreerde klachten. Dit overzicht bevat tevens een verslag en een evaluatie van de werkzaamheden in het kader van de interne klachtafhandeling.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 15 Onvoorzien

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 16 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt.
2. De "Interne klachtenregeling gemeente Hellevoetsluis" wordt met ingang van de in het eerste lid genoemde datum ingetrokken.

Artikel 17 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Hellevoetsluis 2013. Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hellevoetsluis in zijn vergadering op 23 april 2013.

De secretaris, de burgemeester,