

## **Besluit van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Hoeksche Waard houdende regels omtrent klachten Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard**

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Hoeksche Waard, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;  
gelezen het voorstel van de Stuurgroep Hoeksche Waard van 18 december 2018;

### **Besluiten vast te stellen:**

De 'Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard'.

## **HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan (hierna te noemen 'bestuursorgaan'), zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- b. bestuursorgaan:
  1. de gemeenteraad (waaronder begrepen de door de raad ingestelde commissies);
  2. het college van burgemeester en wethouders (waaronder begrepen de door het college ingestelde commissies);
  3. de burgemeester (waaronder begrepen de door de burgemeester ingestelde commissies).
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- d. Klachtencoördinator: de persoon, aangewezen door het college, die belast is met de procedurele aspecten van de behandeling van klachten.
- e. Klachtbehandelaar: de persoon die, of het orgaan dat, verantwoordelijk is voor het horen en rapporteren over de klacht.
- f. Externe: externe klachtbehandelaar die verantwoordelijk is voor het horen en rapporteren over de klacht voor klachten tegen gemeentesecretaris, griffier, griffiemedewerkers en bestuurders.

### **Artikel 1.2 Algemene bepalingen**

1. 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.
2. Een klacht kan – afhankelijk van de vraag op welk bestuursorgaan de klacht betrekking heeft – zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1.1. onder b. genoemde bestuursorganen.
3. Een gedraging van de personen, bedoeld in artikel 1.1. onder c, wordt toegerekend aan het verantwoordelijke bestuursorgaan.
4. Het college respectievelijk de gemeenteraad dragen zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. De burgemeester ziet hierop op grond van artikel 170 van de Gemeentewet toe.

### **Artikel 1.3 Klachtencoördinator**

1. Door het college wordt een klachtencoördinator aangewezen.
2. Deze klachtencoördinator ziet er op toe dat de volgende taken uitgevoerd worden:
  - a. het registreren van alle bij de gemeente binnengekomen klachten;
  - b. het verzenden van de ontvangstbevestiging aan de klager;
  - c. het informeren van de klager over de verdere procedure;
  - d. de controle op de voortgang van de behandeling van klachten;
  - e. het uitnodigen van de klager en beklagde namens de klachtbehandelaar voor een hoorzitting;
  - f. het verzenden van een afschrift van de klacht, de daarmee gezonden stukken en de ontvangstbevestiging aan degene over wie wordt geklaagd;

- g. het ondersteunen van de klachtbehandelaar;
- h. het fungeren als contactpersoon voor de Ombudscommissie Hoeksche Waard.

## Artikel 2 Fasering

De klachtbehandeling kent twee fases, te weten:

### Informele behandeling

De klachtbehandelaar probeert eerst middels een (telefoon)gesprek met de klager tot een voor de klager aanvaardbare oplossing te komen. Dit met instemming van de klager. De klacht wordt als afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan.

### Formele behandeling

Indien de klager niet tevreden is over de wijze van afdoening, dan zal de klacht formeel overeenkomstig deze regeling worden afgedaan.

## HOOFDSTUK 3 BEHANDELING KLACHT

### Artikel 3.1 Indiening

1. Een klacht kan – afhankelijk van de vraag op welk bestuursorgaan de klacht betrekking heeft - zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend bij de in artikel 1.1. onder b. genoemde bestuursorganen.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager of een ander dan de klager en voldoet aan de vereisten van het vierde lid, zijn de artikelen 3.2 tot en met 3.6 van toepassing.
4. Een klacht is ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waartegen de klacht zich richt, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de reden waarom klager meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging.
5. Indien een klacht niet voldoet aan het gestelde in het vierde lid wordt indiener in de gelegenheid gesteld om het klacht aan te vullen binnen een termijn van 14 dagen.
6. Indien het klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
7. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan zijn schriftelijk klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt door het bestuursorgaan schriftelijk aan klager en degene over wie werd geklaagd bevestigd.

### Artikel 3.2 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de onder lid 1 genoemde bevestiging wordt informatie verstrekt over het procedureverloop en wie is belast met de behandeling van en de advisering over de klacht.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarmee meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

### Artikel 3.3 Klachtbehandelaars

1. De klachtencoördinator zal de klacht zo spoedig als mogelijk doorzenden naar de klachtbehandelaar.
2. Wie bij de behandeling van een bepaalde klacht klachtbehandelaar is, volgt uit onderstaande tabel.

Tabel 1: Klachtbehandelaar

	Een gedraging van	klachtbehandelaar	Orgaan afdoening
a	medewerker	teammanager	college van B en W
b	teammanager	directie	college van B en W
c	directie/ team control en strategie	gemeentesecretaris	college van B en W
d	gemeentesecretaris, burgemeester, het college, commissies	externe	college van B en W

e	de gemeenteraad, commissies	externe	raad
f	griffier	externe	werkgeverscommissie
g	griffiemedewerkers	griffier	werkgeverscommissie

### Artikel 3.4 Buiten behandeling laten van de klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - a. Het een schriftelijke klacht betreft en niet is voldaan aan de vereisten in artikel 3.1 mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een gestelde termijn;
  - b. het een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van hoofdstuk 3 van deze regeling is behandeld;
  - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klager bezwaar had kunnen maken tegen de gedraging;
  - e. de klager beroep kan instellen of had kunnen instellen tegen de gedraging, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
  - f. de gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - g. de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van de justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
  - h. de gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan. Artikel 9:12, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.

### Artikel 3.5 Horen en onderzoek

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt in beginsel gezamenlijk plaats, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen.
2. 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. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Het horen geschiedt niet in het openbaar.

### Artikel 3.6 Afdoening

1. De klachtbehandelaar maakt een rapport van bevindingen op en zendt dit vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat een verslag van het horen.
2. Het orgaan dat is aangewezen voor de afdoening (zie tabel 1) stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht binnen zes weken na ontvangst van het klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Het orgaan dat is aangewezen voor de afdoening (zie tabel 1) deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, binnen een jaar zijn klacht kan voorleggen aan de Ombudscommissie Hoeksche Waard.
4. Indien de klacht niet binnen een wettelijke termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de klachtencoördinator de afdoening voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

### Artikel 4.1 Hardheidsclausule

Het bestuursorgaan kan in bijzondere gevallen ten gunste van de klager afwijken van de bepalingen van deze regeling, indien toepassing van de regeling leidt tot onbillijkheden van overwegende aard.

---

#### **Artikel 4.2 Intrekking en inwerkingtreding**

1. De volgende klachtenregelingen worden ingetrokken: Klachtenregeling Ambtenaren gemeente Binnenmaas 2015, de Klachtenregeling bestuursorganen en griffie gemeente Binnenmaas 2015, Interne klachtenregeling gemeente Korendijk, Intern klachtenregeling gemeente Cromstrijen, Interne klachtenregeling Strijen 2008 en Interne klachtenregeling gemeente Oud-Beijerland per 1 januari 2019;
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na publicatie in het gemeentebblad en werkt (terug) tot en met 1 januari 2019.

#### **Artikel 4.3 Vergoeding.**

De externe ontvangt voor het behandelen van een klacht een bedrag van € 300,00 inclusief reiskosten.

#### **Artikel 4.4 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard"

*Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad van de gemeente Hoeksche Waard op 8 januari 2019*

*De griffier,*

.....

*De voorzitter,*

.....

*Aldus besloten in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hoeksche Waard op 29 januari 2019*

*De secretaris,*

.....

*De burgemeester,*

.....

*Aldus vastgesteld door de burgemeester op 29 januari 2019*

.....