

## De verordening op de behandeling van klachten Gemeente Enkhuzen 2012"

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

*a. klacht:*

Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan of de gedraging van diens voorzitter of lid daarvan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

*b. klager:*

Degene die een klacht indient.

*c. klaagschrift:*

Een schriftelijke klacht.

*d. gedraging:*

Het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan.

*e. bestuursorgaan.*

1. de gemeenteraad;
2. het college van burgemeester en wethouders;
3. de burgemeester.

*f. klachtencoördinator:*

Degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 6 van deze verordening.

*g. klachtbehandelaar:*

Degene die op grond van artikel 5 belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht.

*h. Regionale ombudscommissie:*

De ombudscommissie in tweede instantie te Hoorn.

### Artikel 2 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een ieder kan mondeling, schriftelijk of digitaal een klacht indienen.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
  - a. De naam en het adres van de klager;
  - b. De dagtekening;
  - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend op een door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld klachtenformulier.
4. Een schriftelijke klacht wordt gericht aan het college van burgemeester en wethouders van Enkhuzen, Postbus 11, 1600 AA Enkhuzen. Een klacht die betrekking heeft op de griffier of op een medewerker van de griffie wordt doorgezonden aan de gemeenteraad.
5. Een digitale klacht kan via de website, [www.enkhuzen.nl](http://www.enkhuzen.nl), ingediend worden. Voor het digitaal indienen van een klacht is een DigiD inlogcode noodzakelijk.
6. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

### Artikel 3 Mondelinge klacht

Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend.

### Artikel 4

#### *Vereenvoudigde afhandeling van een klacht*

1. Een klacht dient zo spoedig mogelijk behandeld te worden door mondeling of telefonisch contact te hebben met de klager en te proberen tot een oplossing te komen.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, nadat de klacht is behandeld, schriftelijk een bevestiging van het gesprek en de afspraken die zijn gemaakt.

---

### **Artikel 5 Wettelijke procedure**

Als de vereenvoudigde afhandeling niet mogelijk is of geen oplossing biedt, zijn de artikel 6, 9 en 10 van toepassing.

### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd onder vermelding van de klachtbehandelaar.
2. Na de ontvangstbevestiging wordt de klacht aan de klachtenbehandelaar en de secretaris gezonden.

### **Artikel 7 Klachtbehandelaar**

1. Aangewezen is als klachtbehandelaar voor het behandelen van een klacht naar aanleiding van een gedraging van;
  - a. een gedraging van een ambtenaar dan wel een daarmee in het kader van deze klachtenverordening gelijk te stellen functionaris: het afdelingshoofd onder wiens verantwoordelijkheid deze persoon werkzaam is.
  - b. een gedraging van een afdelingshoofd: de gemeentesecretaris.
  - c. een gedraging van de gemeentesecretaris: de burgemeester.
  - d. een gedraging van de burgemeester: de loco-burgemeester.
  - e. een gedraging van een wethouder: de burgemeester.
  - f. een gedraging van een raadslid: de burgemeester.
  - g. een gedraging van een medewerker van de griffie: de griffier.
  - h. een gedraging van de griffier: de burgemeester.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst het college van burgemeester en wethouders een klachtbehandelaar aan.

### **Artikel 8 Klachtencoördinator**

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator.
2. Het college kan voorts één of meer plaatsvervangers benoemen.
3. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
  - a. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar;
  - b. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
  - c. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over te treffen maatregelen;
  - d. optreden als contactpersoon voor de Regionale Ombudscommissie namens de gemeente en verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
  - e. adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Regionale Ombudscommissie;
  - f. voorlichting geven over de klachtenprocedure;
  - g. opstellen van een jaarverslag;
  - h. verrichten van alle overige werkzaamheden, die voor de klachtenbehandeling noodzakelijk zijn.

### **Artikel 9 Hoor en wederhoor**

1. Aan de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, wordt een afschrift van het klaagschriften van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene over wiens handelen wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Als de klager hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.
3. Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. De klager en de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten bijstaan.

### **Artikel 10 Bevindingen van het onderzoek**

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt een advies op in de vorm van een door hem te ondertekenen afdoeningsbrief.
2. De klachtbehandelaar, informeert de klager, het bestuursorgaan en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen zes weken of, na verdaging, uiterlijk binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift. De informatie is schriftelijk en bevat een motivatie over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator en de secretaris krijgen hiervan een afschrift.

- 
3. De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Regionale Ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief.

#### **Artikel 11 Verslag**

De klachtencoördinator doet jaarlijks aan het college van burgemeester en wethouders verslag over het aantal, aard en wijze van de klachten van het voorgaande jaar en hoe daar mee om is gegaan. Tevens doet hij verslag van de klachten die door de Regionale Ombudscommissie zijn behandeld.

#### **Artikel 12 Nadere regels**

Het college van burgemeester en wethouders kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze verordening.

#### **Artikel 13 Inwerkingtreding**

1. De Verordening op de behandeling van klachten Gemeente Enkhuzen 2009 wordt ingetrokken.
2. De Verordening op de behandeling van klachten Gemeente Enkhuzen 2012 treedt in werking acht dagen nadat deze door publicatie bekend is gemaakt.

#### **Artikel 14 Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als "De verordening op de behandeling van klachten Gemeente Enkhuzen 2012".