

## Klachtenregeling gemeente Harlingen 2024

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Harlingen, ieder voor zover zij bevoegd zijn;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Harlingen van 12 december 2023;

gelet op de artikelen 108 en 147 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

overwegende dat, in aanvulling op de regeling in de Awb, er behoefte is aan een interne procedure, met als doel een adequate afhandeling van klachten en een duidelijke taakverdeling van die afhandeling;

besluiten vast te stellen de: Klachtenregeling gemeente Harlingen 2024.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen en begripsbepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Beklaagde:** een bestuursorgaan of medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- **Bestuursorgaan:** de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester van de gemeente Harlingen;
- **Gedraging:** het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker;
- **Klaagschrift:** een op schrift ingediende klacht, alsmede het schrift dat is opgesteld naar aanleiding van een mondelinge ingediende klacht;
- **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- **Klachtenbehandelaar:** de functionaris die zorg draagt voor de behandeling van de klacht;
- **Klachtencoördinator:** de door het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester gezamenlijk en door de gemeenteraad aangewezen functionaris die erop toe ziet dat de klachtbehandeling op zorgvuldige wijze plaatsvindt;
- **Klager:** de persoon die een klacht heeft ingediend;
- **Medewerker:** persoon die ten tijde van de omstrede gedraging werkzaam is bij of voor de gemeente Harlingen, met inbegrip van in ieder geval uitzendkrachten, stagiaires en gedetacheerden;
- **Ombudsman:** de Nationale Ombudsman Den Haag;
- **Wet:** Algemene wet bestuursrecht.

#### Artikel 2 Reikwijdte klachtenregeling

1. Klachtenbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de wet.
2. De klachtenregeling geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de wet.
3. De klachtenregeling is van toepassing op klachten over het handelen van het bestuursorgaan of een medewerker van de gemeente Harlingen tegenover een derde. Het gaat over een gedraging.
4. De klachtenregeling is in ieder geval niet van toepassing op klachten over gebreken en onderhoud van de openbare ruimte, over beleid of genomen besluiten of plannen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is. Ook is de klachtenregeling niet van toepassing op het constateren van een ongewenste toestand in het publieke domein en voor interne misstanden binnen de gemeente Harlingen.

#### Artikel 3 Doel klachtenbehandeling

De doelstelling van de klachtenregeling is het vastleggen van een procedure om klachten van burgers binnen de wettelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen. De klachtbehandeling is gericht op herstel van vertrouwen van inwoners van de gemeente Harlingen.

#### Artikel 4 Klachtencoördinator

1. Behoudens het bepaalde in artikel 5 is de klachtencoördinator een door het college van burgemeester en wethouders aangewezen medewerker die is belast met de behandeling en registratie van klachten.

2. De klachtencoördinator heeft daarnaast ten minste de volgende taken:
  - a. het opstellen van het jaarverslag zoals genoemd in artikel 19;
  - b. het registreren van alle klachten in een klachtenoverzicht van een kalenderjaar.
  - c. het adviseren van de bestuursorganen over het voorkomen van klachten;
  - d. het adviseren van de klachtenbehandelaar bij de afhandeling van een klacht;
  - e. het ondersteunen van een klager bij de opstelling van het klaagschrift;
  - f. is contactpersoon voor de ombudsman.

#### **Artikel 5 Klachtenbehandelaar**

1. Bij een klacht over een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het college of de burgemeester is de klachtenbehandelaar de teamleider van de betreffende persoon.
2. Bij een klacht over een gedraging van een teamleider is de klachtenbehandelaar de gemeentesecretaris of de adjunct-directeur.
3. Bij een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris of de adjunct-directeur is de klachtenbehandelaar het college van burgemeester en wethouders.
4. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester of (een lid van) het college is de klachtenbehandelaar het college.
5. Bij een klacht over een gedraging van een griffiemedewerker is de klachtenbehandelaar de griffier.
6. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtenbehandelaar de werkgeverscommissie.
7. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) de raad is klachtenbehandelaar het presidium.
8. De bepalingen van hoofdstuk 2 worden van overeenkomstige toepassing verklaard bij de behandeling van de in het eerste en tweede lid genoemde klachten.

### **Hoofdstuk 2 Procedure klachtenbehandeling**

#### **Paragraaf 2.1 Indienen van klachten**

#### **Artikel 6 Algemene bepalingen klachtenbehandeling**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen een klacht in te dienen bij het college van burgemeester en wethouders.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor een behoorlijke afhandeling van klachten.
3. Mondelinge klachten worden in beginsel mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtenbehandeling.
4. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aangeklaagde bevestigd.

#### **Artikel 7 Wijze van indiening**

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend en moet uiterlijk binnen 12 maanden nadat de gedraging heeft plaatsgevonden ingediend zijn.
2. Indien de klager niet bij machte is zelf een formele, schriftelijke klacht op te stellen, dan kan de klager hiervoor een afspraak maken om zijn klacht mondeling toe te lichten. De medewerker stelt de klacht in dat geval op schrift en de klager ondertekent deze klacht bij akkoord.
3. Het klaagschrift wordt ingediend bij het college van burgemeester en wethouders.
4. Het klaagschrift moet zijn ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - d. de gronden van de klacht.

#### **Artikel 8 Ontvangstbevestiging**

De ontvangst van een klaagschrift wordt binnen tien werkdagen schriftelijk bevestigd door de klachtencoördinator en bevat daarnaast informatie over de verdere procedure.

#### **Artikel 9 Buiten behandeling laten**

1. Een klaagschrift wordt niet in behandeling genomen als:
  - a. niet is voldaan aan de vereisten in artikel 9:4, tweede en derde lid van de wet en klager dit ook niet binnen veertien dagen heeft hersteld nadat klager daarvan op de hoogte is gebracht;
  - b. het een klacht betreft als genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de wet.

2. Van het niet in behandeling nemen van de 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.

## **Paragraaf 2.2 Informele behandeling klachten**

### **Artikel 10 Informele oplossing**

1. Voordat de formele klaagschriftprocedure wordt gestart, wordt gezien of de klacht op een informele wijze kan worden afgewikkeld. Dit houdt in dat de klachtbehandelaar als de klacht is ontvangen (telefonisch) contact opneemt met de klager en beklagde om te kijken of het klaagschrift op een informele wijze kan worden afgewikkeld, zonder dat de formele klachtenprocedure moet worden doorlopen.
2. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht.
3. Wanneer de klacht op een informele wijze is opgelost, wordt dit schriftelijk bevestigd aan de klager en de beklagde en wordt de ingediende klacht als afgedaan beschouwd.

## **Paragraaf 2.3 Formele behandeling klachten**

### **Artikel 11 Formele klachtenbehandeling**

Indien er geen mogelijkheid is om de klacht informeel te behandelen, zal de formele klachtenbehandeling worden gestart.

### **Artikel 12 Onderzoek**

1. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. Klagers kunnen tot uiterlijk tien werkdagen voor de hoorzitting stukken indienen die van belang kunnen zijn voor de afhandeling van de klacht.
3. De klachtencoördinator kan bij derden en/of deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen daartoe zo nodig op gesprek uitnodigen, als bedoeld in artikel 13 van deze regeling.

### **Artikel 13 Hoor en wederhoor**

1. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
3. De klachtencoördinator kan van het horen afzien 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. De klachtencoördinator maakt een verslag van het horen.

### **Artikel 14 Uitnodiging zitting**

1. De klachtencoördinator nodigt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ten minste twee weken voor de hoorzitting uit.
2. Binnen drie dagen na de uitnodiging kunnen de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder opgaaf van redenen de klachtencoördinator verzoeken het tijdstip te wijzigen.
3. De beslissing van de klachtencoördinator op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor het tijdstip van de zitting aan de partijen meegedeeld.
4. De klachtencoördinator is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het eerste tot en met het derde lid.

## **Paragraaf 2.4 Afhandeling klachten**

### **Artikel 15 Beslistermijn**

1. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.
2. De afhandeling kan op grond van art. 9:11, lid 2 Awb voor ten hoogste vier weken worden verdaagd, waarvan schriftelijk aan partijen mededeling wordt gedaan. Verder uitstel is enkel mogelijk indien de klager hier schriftelijk mee instemt, zoals bedoeld in art. 9:11, lid 3 Awb.

### **Artikel 16 Afdoening**

1. De klachtencoördinator brengt een advies uit aan het bestuursorgaan.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager, de klachtenbehandelaar en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en over de eventuele conclusies die daaruit zijn getrokken.

### **Artikel 17 Nationale ombudsman**

Bij het toezenden van de bevindingen genoemd in artikel 16, lid 2, vermeldt het college dat klager binnen een jaar nog een verzoekschrift kan indienen bij de ombudsman.

### **Artikel 18 Geanonimiseerde afschriften**

1. De klachtencoördinator verstrekt op verzoek van een ieder een afschrift van de bij een klacht behorende stukken, met dien verstande dat de anonimiteit van de bij de klacht behorende personen zoveel als mogelijk wordt gewaarborgd.
2. Voor de verstrekking van een afschrift worden de standaard tarieven conform de geldende Legesverordening gehanteerd.

## **Hoofdstuk 3 Rapportage**

### **Artikel 19 Jaarverslag**

1. Het college van burgemeester en wethouders ontvangt jaarlijks een overzicht van het aantal klachten in het afgelopen jaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de getroffen maatregelen.
2. Het jaarverslag is zonder naam en toenaam openbaar en wordt ter kennisgeving aangeboden aan het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.

### **Artikel 20 Registratie klachten**

1. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een juiste klachtenregistratie.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

## **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

### **Artikel 21 Onvoorziene gevallen**

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

### **Artikel 22 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking.

### **Artikel 23 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Harlingen 2024.

*Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Harlingen op 12 december 2023.*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester van de gemeente Harlingen op 7 december 2023.*

*Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Harlingen op 31 januari 2024.*

*De voorzitter,*

*De griffier,*