Klachtenverordening gemeente Heerlen 2024

Intitulé

Klachtenverordening gemeente Heerlen 2024

Artikel 1 Klachtbehandeling

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 “Klachtbehandeling” van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

2. De klachtenverordening gemeente Heerlen 2024 geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

3. De klachtenverordening gemeente Heerlen 2024 is niet van toepassing op integriteitsklachten over ambtenaren, bestuurders, bestuursorganen, leden van de gemeenteraad en burgercommissieleden.

Artikel 2 Begripsbepalingen

Beklaagde: degene tegen wie een klacht is gericht;

Bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en gemeenteraad;

Formele klachtbehandeling: de behandeling van de klacht op formele wijze conform Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en conform deze verordening;

Informele klachtbehandeling: de behandeling van de klacht waarbij getracht wordt deze via bemiddeling op te lossen;

Klacht: elke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op de wijze van bejegening door of namens de gemeente Heerlen;

Klachtbehandelaar: de functionaris die de klacht feitelijk in behandeling neemt;

Klachtenadviesprocedure: formele klachtbehandeling waarbij de advisering en hoorzitting verricht worden door een externe adviseur;

Klachtencoördinator: de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaar of zijn plaatsvervanger die belast is met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten;

Klager: een ieder die een klacht indient als bedoeld in artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht;

Melding: elke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op overlast, openbare ruimte dan wel groenvoorziening;

Nationale ombudsman: de ombudsman, bedoeld in Hoofdstuk 9 Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3 Indienen klacht

Klachten kunnen worden ingediend over de manier waarop het college, de burgemeester of de gemeenteraad of onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen werkzame personen zich in een bepaalde gelegenheid hebben gedragen.

De klacht dient te zijn ondertekend en minimaal te bevatten:

- Naam en adres indiener.
- Datum.
- Omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 4 Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.

2. De medewerker of diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, als de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.

Artikel 5 Klachtencoördinator

1.Het college van burgemeester en wethouders wijst de ambtenaren die zullen optreden als klachtencoördinator en plaatsvervangend klachtencoördinator aan.

2.De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van de klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.

3.De klachtencoördinator laat elke ingediende klacht in het zaaksysteem registreren.

4.Na registratie van de klacht kan de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid stellen geconstateerde verzuimen, ten aanzien van de klacht te herstellen binnen een daarvoor gestelde termijn. Gedurende deze termijn wordt de behandeltermijn van de klacht opgeschort.

5.De klachtencoördinator treedt op als de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

6.De klachtencoördinator coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen de gemeente Heerlen zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover.

7.De klachtencoördinator adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.

Artikel 6 Niet in behandeling nemen

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager bezwaar of beroep gemaakt/ingediend had kunnen worden;

- die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is (geweest);
- zolang een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging hierover gaande is;
- of indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit op basis 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 de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 Informele behandeling klacht

1. Bij de klachtbehandeling wordt zoveel als mogelijk de informele aanpak toegepast, waarbij de volgende stappen worden doorlopen:

a. De klachtencoördinator zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar in het kader van de informele klachtbehandeling.

b. Als klachtbehandelaar treedt op de direct leidinggevende van de beklaagde of degene die naar het oordeel van de klachtencoördinator het meest geschikt is de klacht feitelijk te behandelen.

c. De klachtencoördinator kan desgewenst ook optreden als klachtbehandelaar.

d. De klager wordt na ontvangst van de klacht (telefonisch of per e-mail) door de klachtbehandelaar of klachtencoördinator benaderd, waarbij de inzet van het gesprek is om naar tevredenheid van de klager de klacht af te handelen.

e. De klachtbehandelaar of klachtencoördinator bespreekt de klacht met de beklaagde.

f. De klager wordt gevraagd of zijn klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Als de klager ontevreden is over de informele klachtenbehandeling wijst de klachtbehandelaar of klachtencoördinator de klager op de mogelijkheid van formele behandeling van de klacht.

2. In afwijking van lid 1 wordt een klacht direct formeel behandeld indien de klager daarom verzoekt of indien de klachtencoördinator dit wenselijk acht.

Artikel 8 Formele behandeling klacht

1. Indien de formele klachtbehandeling wordt ingezet stuurt de klachtencoördinator zo snel mogelijk een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht

2. De klachtencoördinator kan zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door één of meerdere interne- en/of externe klachtadviseurs.

3. Indien de klachtencoördinator dit wenselijk acht kan deze de advisering en de hoorzitting laten uitvoeren door een externe klachtbehandelaar (klachtenadviesprocedure). De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

4. De klachtencoördinator stelt de klager en beklaagde in persoon en/of bij gemachtigde, in de gelegenheid te worden gehoord en stuurt daarvoor een uitnodiging.

a. Hoorzittingen worden voorgezeten door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator kan zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een notulist.

b. De klager en de beklaagde worden door de klachtencoördinator in elkaars aanwezigheid gehoord.

c. De klachtencoördinator kan besluiten - al dan niet op verzoek van de klager en/of de beklaagde – de klager en de beklaagde afzonderlijk te horen indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een behoorlijke behandeling van de klacht zal belemmeren.

d. Van horen kan worden afgezien indien:
1. de klager nadrukkelijk te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
2. de klacht kennelijk ongegrond is.

g. Van de hoorzitting wordt een kort zakelijk verslag gemaakt.

5. De klager ontvangt een schriftelijke beslissing waarin de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel (gegrond, ongegrond, geen oordeel of niet-ontvankelijk) en eventuele conclusies (wijze van afdoening) zijn opgenomen.

6. Het nemen van een beslissing op een formele klacht gebeurt conform de geldende mandaatregeling.

Artikel 9 Behandeltermijnen

1. De behandeltermijn voor een klacht bedraagt zes weken.

2. Indien de klachtenadviesprocedure gevolgd wordt (behandeling door externe adviseur) bedraagt de behandeltermijn 10 weken.

3. De behandeltermijn kan eenmaal met vier weken worden verdaagd. De klager ontvangt hiervan schriftelijke mededeling. Verdere verlenging is mogelijk indien klager hiermee instemt.

Artikel 10 Nationale ombudsman

1. Gemeente Heerlen is aangesloten bij de Nationale ombudsman

2. Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.

3. Van deze mogelijkheid wordt de klager bij de afdoening van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 11 Citeertitel en inwerkingtreding

Deze verordening kan worden aangehaald als Klachtenverordening gemeente Heerlen 2024.

De verordening treedt in werking op de dag na publicatie.

Ondertekening

Aldus besloten in de raadsvergadering van 27 november 2024,

drs. T.W. Zwemmer

Griffier

drs. R. Wever

Burgemeester