Klachtenregeling Terschelling 2024

De raad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester, de heffingsambtenaar en de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften, ieder voor zijn bevoegdheden;

Gelet op de artikelen 9:13 en 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht;
Gelet op de artikelen 107, lid 1, onder e., en 160, lid 1, onder c. Gemeentewet;
Gelet op afdeling 10.1.1 Algemene wet bestuursrecht

Besluiten vast te stellen: de *Klachtenregeling Terschelling 2024.*

Algemeen
De klachtenregeling is erop gericht de relatie tussen de burger, de gemeente en de onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen, waar mogelijk te verbeteren.

Artikel 1 Klachtbehandelaars

1. De klachtbehandelaar is degene die verantwoordelijk is voor de behandeling en afdoening van een klacht en daartoe aangewezen is in dit artikel; hij/zij brengt daartoe een klachtadvies uit aan degene over wie de klacht gaat.
2. De direct leidinggevende behandelt klachten over een medewerker werkzaam binnen zijn of haar team.
3. De gemeentesecretaris behandelt klachten over een teamleider.
4. Het college behandelt klachten over de gemeentesecretaris.
5. Een lid van het college behandelt klachten over een ander lid van het college.
6. De burgemeester behandelt klachten over het college.
7. Een lid van het college behandelt klachten over de heffingsambtenaar.
8. Een lid van de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften behandelt een klacht over een ander lid van de commissie.
9. De voorzitter van de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften behandelt een klacht over de commissie.
10. Een lid van de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften behandelt een klacht over de secretaris van de commissie.
11. De griffier behandelt klachten over een griffiemedewerker.
12. De werkgeverscommissie behandelt klachten over de griffier.
13. De loco - burgemeester behandelt klachten over de burgemeester.
14. Het presidium behandelt klachten over de raad.
15. De gemeentesecretaris behandelt klachten over de klachtcoördinator.
16. Een klacht over een klachtbehandelaar in een bepaalde zaak wordt behandeld door een andere klachtbehandelaar als volgt:
    a. direct leidinggevende: door de gemeentesecretaris;
    b. gemeentesecretaris: door een lid van het college;
    c. het college: door de gemeentesecretaris;
    d. een lid van het college: door een ander lid van het college;
    e. de burgemeester: door de loco - burgemeester;
    f. de loco – burgemeester: door de burgemeester;
    g. een lid van de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften: door een ander lid van de commissie;
    h. de voorzitter van de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften: door een ander lid van de commissie;
    i. de griffier: door de werkgeverscommissie
    j. de raad: de voorzitter (de burgemeester).
17. Een gesprek tussen de klachtbehandelaar en de klager of beklaagde vindt plaats in aanwezigheid van de klachtcoördinator.

Artikel 2 De klachtcoördinator

De klachtcoördinator is degene die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, voor de voorbereiding van de behandeling van de klacht en voor de administratieve afdoening van de klacht. De medewerker juridisch control is de klachtcoördinator.

Artikel 3 De ontvangst van een klacht

1. Een klacht is een uiting van ongenoegen (schriftelijk of mondeling) over het handelen of (een) geuite gedraging(en). Iedereen kan een klacht indienen over een gedraging van het college, een lid van het college, een medewerker van de gemeente, de klachtcoördinator, de klachtbehandelaar, de burgemeester, de raad, de heffingsambtenaar, de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften of een lid daarvan. Voorbeelden zijn een trage of geen beantwoording van een brief of verzoek om informatie, het niet nakomen van toezeggingen, een onheuse bejegening of een belediging.
2. Klachten, bedoeld in lid 1, kunnen zowel mondeling als (bijvoorbeeld) per brief, per mail en via een speciaal formulier dat te vinden is op de gemeentelijke website.
3. Ingekomen klachten worden vastgelegd in een postregistratiesysteem; de klachtcoördinator wordt van de ingekomen klacht in kennis gesteld.
4. De klachtcoördinator bevestigt de ingekomen klacht schriftelijk binnen 2 werkdagen en ondertekent deze namens de klachtbehandelaar. Schriftelijk betekent hier: per brief of per e-mail. Is het telefoonnummer van klager niet bekend, dan vraagt de klachtcoördinator klager om zijn of haar telefoonnummer.
5. De klachtcoördinator gaat op basis van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht na of de ingekomen klacht in behandeling moet worden genomen.

Toelichting op lid 5
In artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht staan situaties vermeld waarin het niet verplicht is om een klacht dan in behandeling te nemen. Het mag wel. Deze beslissingsvrijheid heeft de gemeente.

6. Als de klacht in behandeling wordt genomen, dan belt de klachtcoördinator zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier werkdagen met de klager.
7. De klachtcoördinator vraagt de klager daarbij naar de aard en het doel van de klacht.
8. Als het nodig is voor de behandeling, helpt de klachtcoördinator de klager om de mondelinge klacht op schrift vast te leggen.
9. Gaat het om een schriftelijke klacht waarbij niet is vermeld waarover de klacht gaat of ontbreekt de naam van de klager dan helpt de klachtcoördinator de klager om de klacht hierop aan te vullen, mits een (e-mail)adres of telefoonnummer in het klaagschrift is vermeld zodat de klachtcoördinator met de klager contact kan opnemen.

Toelichting op lid 9
In artikel 9:4, lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht staan de indieningsvereisten vermeld waaraan een klaagschrift moet voldoen. Zo moet een klaagschrift een omschrijving bevatten van de gedraging waarover de klacht gaat en de naam van de klager vermelden. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Want het toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor kan in die gevallen dan niet plaatsvinden.

10. Staat in het klaagschrift geen (e-mail)adres of telefoonnummer vermeld waardoor de klachtcoördinator geen contact met de klager kan opnemen, dan neemt de klachtbehandelaar deze klacht niet verder in behandeling. Het klaagschrift wordt dan samen met de reden van buiten behandeling laten, door de klachtcoördinator gearchiveerd.

Toelichting op lid 10

In artikel 9:4, lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht staan de indieningsvereisten vermeld waaraan een klaagschrift moet voldoen. Zo moet het klaagschrift het adres van de klager vermelden. Essentieel onderdeel van de klachtenbehandeling is dat de klager gehoord kan worden en dus bereikbaar moet zijn voor de klachtbehandelaar.

11. Kan de klacht niet in behandeling worden genomen, dan past de klachtbehandelaar artikel 5, lid 5 van de klachtenregeling toe.

12. Klachten over individuele raadsleden en fractievertegenwoordigers worden niet in behandeling genomen. Een ingekomen klacht over een raadslid of fractievertegenwoordiger wordt wel doorgezonden aan de raad. De klacht wordt opgenomen op de lijst van ingekomen stukken (A, te kennisgeving).

13. Is een andere instantie bevoegd om de klacht te behandelen, dan stuurt de klachtbehandelaar de klacht door naar die instantie met mededeling hiervan aan de klager.

Toelichting op lid 13
Artikel 2:3 van de Algemene wet bestuursrecht verplicht de gemeente een geschrift tot behandeling waarvan een andere instantie bevoegd is tot afhandeling, door te sturen naar die andere instantie.

Artikel 4 De informele behandeling van de klacht en de afhandeling

1. De klachtbehandelaar informeert de beklaagde over de klacht en vraagt beklaagde en de klager of de klacht informeel afgehandeld kan worden.
2. Kan de klacht informeel afgehandeld worden, dan nodigt de klachtbehandelaar klager en beklaagde uit voor een minnelijk gesprek. Doel van dit gesprek is om tot een oplossing van de klacht te komen. De klachtbehandelaar speelt daarbij een bemiddelende rol.
3. Als de klager tevreden is over de oplossing dan bevestigt de klachtbehandelaar het resultaat per mail of per brief aan de klager en beklaagde. Daarin wordt vermeld waar de oplossing uit bestaat en wat tussen de klager en beklaagde is afgesproken. Daarmee is dan de klacht afgehandeld en vervalt de verplichting tot toepassing van de formele behandelprocedure in de artikelen 5 en 6 van deze klachtenregeling.

Toelichting op lid 3
Juist omdat de informele aanpak er toe kan leiden dat er geen formeel hoor en wederhoor plaatsvindt, is het van belang dat duidelijk wordt vastgelegd in een verslag wat er in de verschillende momenten waarop er contact is tussen klager en behandelaar, is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt.
Artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat zodra beklaagde naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot toepassing van de verdere klachtprocedure.

Artikel 5 De formele behandeling van de klacht

1. Geeft de beklaagde en of de klager aan niet aan de informele behandeling van de klacht te willen meewerken of geeft de klager, naar aanleiding van de informele behandeling van de klacht, aan dat de klacht niet naar zijn of haar tevredenheid is opgelost, dan nodigt de klachtbehandelaar de klager uit voor een gesprek in aanwezigheid van de klachtcoördinator.
2. De klager kan bij het gesprek tussen de klachtbehandelaar en de beklaagde aanwezig zijn, mits zowel klager als beklaagde daarmee instemmen. Stemt klager of beklaagde er niet mee in, dan nodigt de klachtbehandelaar de beklaagde voor een apart gesprek uit in aanwezigheid van de klachtcoördinator.
3. De klachtcoördinator maakt een samenvattend verslag van het gesprek met klager en beklaagde.

4. De klacht wordt zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 10 weken na ontvangst afgehandeld. Deze termijn kan schriftelijk éénmalig met 4 weken worden verlengd. Verder uitstel is mogelijk voor zover klager daarmee schriftelijk instemt.

Toelichting op lid 4
Artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat de klacht binnen 10 weken afgehandeld moet worden en dat de beslistermijn éénmalig met maximaal 4 weken verlengd kan worden. Verdere verlenging is mogelijk met instemming van de klager.

5. Kan de klacht niet in behandeling worden genomen, dan wordt dit binnen 2 weken schriftelijk en gemotiveerd aan klager meegedeeld. In de klachtafhandelingsbrief wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om binnen zes weken een verzoekschrift bij de Nationale Ombudsman in te dienen als klager het niet eens is met het antwoord. Klager kan de Nationale Ombudsman dan om een oordeel over de afhandelwijze vragen.

Artikel 6 De formele afhandeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar stelt een klachtafhandelingsbrief op waarin gemotiveerd wordt ingegaan op alle klachtgronden.
2. In de motivering wordt ingegaan op de rechtmatigheid en de behoorlijkheid. Met de rechtmatigheid wordt bedoeld of de gedraging juridisch en/of zakelijk juist is en met de behoorlijkheid of de gedraging eerlijk en/of respectvol is.
3. Op de klachtafhandelingsbrief wordt besloten door:

a. het college als de klacht over de medewerker, leidinggevende, gemeentesecretaris, de heffingsambtenaar, een lid van het college of over het college zelf gaat;
b. de raad als de klacht over de griffier, griffiemedewerker of de raad zelf gaat;
c. de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften als de klacht over een lid van de commissie, de secretaris van de commissie of over de commissie zelf gaat.

4. Als het bestuursorgaan, bedoeld in lid 3, afwijkt van het advies van de klachtbehandelaar, wordt in de klachtafhandelingsbrief de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies van de klachtbehandelaar met de brief meegezonden.
5. In de klachtafhandelingsbrief wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om binnen zes weken een verzoekschrift bij de Nationale Ombudsman in te dienen als klager het niet eens is met het antwoord. Klager kan de Nationale Ombudsman dan om een oordeel over de afhandelwijze vragen.

Artikel 7 Vangnetbepaling

In gevallen waarin de klachtenregeling niet in voorziet, handelt de klachtbehandelaar in de geest van de regeling. Daarbij wordt het belang van de klager zo goed mogelijk gediend.

Toelichting
De inhoud van de klachtenregeling is gebaseerd op praktijkervaringen binnen gemeenten. In de toekomst kijken is lastig. De praktijk is grillig. Wat nog niet is gebeurd kan nog komen. Het is geen garantie dat de klachtenregeling 100% dekkend is. Voor gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet, geldt dan de vangnetbepaling.

Artikel 8 Jaarverslag

Ingediende klachten worden geregistreerd. Deze klachten, het aantal, de afhandeltermijn, waar de klachten overgaan en de uitkomsten worden jaarlijks gepubliceerd via een jaarverslag. In het verslag wordt, indien nodig, voorzien van beleidsmatige aanbevelingen van de klachtbehandelaar en ter kennis gebracht aan de raad, gedeeld met de interne organisatie en op de website van de gemeente geplaats.

Toelichting
Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat jaarlijks verslag moet worden gedaan over de afhandeling van ingekomen klachten.

Artikel 9 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking met de dag volgend op de dag waarop de klachtenregeling elektronisch is bekendgemaakt in het gemeenteblad; tegelijkertijd wordt de Interne regeling klachtenbehandeling Terschelling 2016 van 13 juli 2016, Gemeenteblad nr. 93635, ingetrokken.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Terschelling 2024.

Aldus vastgesteld door de wnd. burgemeester op 2024;

mr. R.S. Cazemier

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders in vergadering van 2024;

Secretaris/directeur, wnd. burgemeester,

H.M. de Jong mr. R.S. Cazemier

Aldus vastgesteld door de heffingsambtenaar op 2024;

A. Spanjer - Rodenburg

Aldus vastgesteld door de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften op 2024;

Voorzitter, plaatsvervangend secretaris,

J. Kingma mr. E. Petersen

Aldus vastgesteld door de raad in zijn openbare vergadering van 6 maart 2024.

Griffier, voorzitter,





T.D. de Jong mr. R.S. Cazemier