# Verordening Klachtbehandeling gemeente Gorinchem 2021

De raad van de gemeente Gorinchem

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 5 januari 2021

Overwegende dat

De gemeente Gorinchem zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten en klaagschriften;

Het wenselijk is te beschikken over een klachtvoorziening zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Gelet op artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht;

**BESLUIT:**

Vast te stellen de volgende Verordening Klachtbehandeling gemeente Gorinchem 2021

**Artikel 1 Begripsbepalingen**
In deze verordening wordt verstaan onder:

a. wet: de Algemene wet bestuursrecht;
b. bestuursorgaan: de raad, het college of de burgemeester;
c. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een (rechts)persoon heeft gedragen;
d. klager: degene die een klacht indient;
e. beklaagde: de persoon of het bestuursorgaan tegen wie een klacht is ingediend;
f. medewerker: een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;.
g. gedraging: elk handelen of nalaten door een bestuursorgaan of een medewerker ten opzichte van een (rechts)persoon;
h. klaagschrift: een door middel van een brief of klachtformulier ingediende klacht;
i. klachtencoördinator: medewerker die door het college van burgemeester en wethouders is belast met de coördinatie van de behandeling van klachten;
j. klachtbehandelaar: diegene die op grond van deze verordening belast is met de behandeling en afhandeling van klachten.

**Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de verordening**
1. Deze verordening is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.
2. Deze verordening is niet van toepassing op:
   a. uitingen van ontevredenheid over regelgeving of het algemeen beleid van de gemeente
   b. klachten die volgens een bijzondere klachtenregeling, -verordening of -richtlijn worden behandeld of klachten over de bezwaarschriftencommissie of welstandscommissie.
3. Deze verordening heeft als doel:
   a. een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van bij de gemeente ingediende klachten te waarborgen;
   b. de dienstverlening door de gemeente te optimaliseren op grond van informatie die uit ingediende klachten is vergaard.
4. Het betrokken bestuursorgaan kan besluiten tot het niet in behandeling nemen van de klacht als de klacht direct tot tevredenheid van de klager is afgehandeld of bij omstandigheden zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de wet.

**Artikel 3 Mondelinge klachten**

1. Bij mondeling kenbaar gemaakte klachten probeert de medewerker of de leidinggevende daarvan direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker of de leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er altijd op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, het indienen van een klaagschrift mogelijk is.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet door de klachtencoördinator geregistreerd.

**Artikel 4 Indiening klaagschrift**

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, wordt toegeschreven.
2. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

**Artikel 5 Registratie en ontvangstbevestiging klaagschrift**

1. Een klaagschrift wordt geregistreerd door de medewerkers die de inkomende post inboeken.
2. Een klaagschrift wordt in behandeling gegeven aan de klachtencoördinator die dit ter afhandeling kan doorsturen naar de klachtbehandelaar.
3. De klachtencoördinator stelt de klager in de gelegenheid om geconstateerde gebreken in het klaagschrift te herstellen binnen een daarvoor gestelde termijn.
4. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een klaagschrift. Hierbij wordt ook informatie gegeven over het verloop van de procedure, de termijnen en naam van de klachtbehandelaar.

**Artikel 6 Taken klachtencoördinator**

Naast het gestelde in artikel 5 zorgt de klachtencoördinator ook voor:

1. De advisering en ondersteuning van klachtbehandelaars;
2. Een jaarlijks verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die zijn ingediend bij de Nationale ombudsman;
3. Het eventueel doen van aanbevelingen voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening al dan niet naar aanleiding van adviezen of bevindingen van de Nationale ombudsman;
4. Het optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman voor daar ingediende klachten en verzoekschriften;
5. Het geven van voorlichting over de klachtprocedure.

**Artikel 7 Behandeling door klachtbehandelaar**

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker is de klachtbehandelaar: de leidinggevende van die medewerker.
3. Bij een klacht over een gedraging van een leidinggevende is de klachtbehandelaar: de algemeen directeur/gemeentesecretaris.
4. Bij een klacht over een gedraging van de algemeen directeur/gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: de burgemeester.
5. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
6. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college is de klachtbehandelaar: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
7. Bij een klacht over een gedraging van de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.
8. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie is de klachtbehandelaar: de griffier.
9. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.

**Artikel 8 Informele behandeling klaagschrift**

1. De klachtbehandelaar onderzoekt zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klaagschrift of de klacht op een informele wijze op te lossen is. Hij neemt hiervoor contact op met de klager en de beklaagde.

2. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid dat, als de klager ontevreden is over de informele klachtbehandeling, alsnog tot formele behandeling van het klaagschrift wordt overgegaan.
3. De klachtbehandelaar informeert de klager, de beklaagde en de klachtencoördinator als de informele klachtbehandeling naar tevredenheid van de klager is afgerond.

**Artikel 9 Formele behandeling klaagschrift**

1. De klager en de beklaagde worden door de klachtbehandelaar gehoord. Het horen vindt in beslotenheid plaats en in gezamenlijkheid. Met instemming van de klager is telefonisch horen mogelijk.
2. De klachtbehandelaar kan besluiten - al dan niet op verzoek van de klager en/of de beklaagde - de klager en de beklaagde afzonderlijk te horen als aannemelijk is dat gezamenlijk horen een behoorlijke behandeling van de klacht zal belemmeren.
3. De klachtbehandelaar kan ook getuigen horen.

**Artikel 10 Taken klachtbehandelaar**

De klachtbehandelaar zorgt voor:

1. Het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn;
2. Het uitnodigen en horen van de klager en de beklaagde;
3. De verslaglegging van het gesprek van hoor en wederhoor;
4. Afdoening van de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift;
5. Uitbrengen van een advies aan het college van burgemeester en wethouders, vergezeld met een ontwerp-afhandelingsbrief;
6. Het verzenden van de afhandelingsbrief met een afschrift aan de klachtencoördinator;
7. Het in de afhandelingsbrief wijzen op de mogelijkheid voor het doen van een verzoekschrift bij de Nationale ombudsman.

**Artikel 13 Bijzondere omstandigheden**

In bijzondere omstandigheden kan het college van burgemeester en wethouders, onder opgaaf van redenen, afwijken van (onderdelen van) deze verordening, voor zover en indien dit niet in strijd is met de bepalingen inzake klachtbehandeling van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

**Artikel 12 Slotbepalingen**

1. De Klachtenregeling gemeente Gorinchem 2011 wordt ingetrokken.
2. Deze verordening treedt in werking de dag volgend op de datum van de bekendmaking.
3. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening Klachtbehandeling gemeente Gorinchem 2021.

Aldus vastgesteld door de raad van Gorinchem op @datum
De voorzitter, De griffier,