Conversietabel waarin de wijzigingen tussen de oude verordening en nieuwe verordening inzichtelijk worden gemaakt.

Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020	**Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2024**
Artikel 1 Begripsbepalingen Deze verordening verstaat onder: a. De Algemene wet bestuursrecht: hierna te noemen de Awb. b. Bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester van de gemeente Voorschoten, gemeentelijke commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en/of de burgemeester zijn toegekend. c. Gedraging: elk handelen of nalaten. d. Klachten: de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. e. Klachtenbehandelaar: degene die de klacht inhoudelijk afhandelt. f. Klachtencoördinator: de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaar die belast is met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten. g. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman in Den Haag.	**Artikel 1 Begripsbepalingen** Deze verordening verstaat onder: a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht. b. Bestuursorgaan: - de gemeenteraad; - het college van burgemeester en wethouders; - de burgemeester; - een gemeentelijke commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en/of de burgemeester zijn toegekend. c. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente Voorschoten zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. d. Klachtbehandelaar: degene die de klacht inhoudelijk afhandelt. e. Klachtencoördinator: een coördinerend ambtenaar die verantwoordelijk is voor de afstemming van de klachtenbehandeling en desgevraagd de klachtbehandelaar ondersteunt. f. Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend. g. Aangeklaagde: een bestuursorgaan of ambtenaar tegen wie een klacht is ingediend. h. Ambtenaar: een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Voorschoten. i. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman in Den Haag.
Artikel 2 Uitgangspunten klachtbehandeling 1. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal via de website van de gemeente Voorschoten ingediend worden. 2. Een mondelinge klacht moet bij de klachtencoördinator worden ingediend. Indien de klager dit wenst, draagt de klachtencoördinator er zorg voor dat de klacht op schrift wordt gesteld. De klager ontvangt hiervan een afschrift.	**Artikel 2 Uitgangspunten klachtbehandeling** 1. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal via de website van de gemeente Voorschoten ingediend worden. 2. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een ambtenaar, handelt deze ambtenaar - indien de klacht zich daarvoor leent - de klacht op informele wijze af. Wanneer de klacht naar de mening van de klager niet naar tevredenheid

3. In geval van een klacht probeert de klachtbehandelaar de klacht eerst op een informele manier af te handelen. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan. 4. Indien de klager zijn klacht niet op een informele manier wenst af te handelen, de aard van de klacht zich niet leent voor informeel overleg of de klager niet tevreden is over de informele afhandeling van zijn klacht, vindt formele behandeling van de klacht op basis van deze verordening plaats. Deze wijze waarop een klacht formeel wordt afgehandeld is opgenomen in de artikelen 5 tot en met 7.	is afgehandeld, wijst de behandelaar de klager op de mogelijkheid om een klaagschrift in te dienen. 3. De klager dient zijn klaagschrift in bij het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft op één van de volgende wijzen: a) per brief geadresseerd aan het betreffende bestuursorgaan; b) via het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente. 4. In geval van een schriftelijke klacht probeert de klachtbehandelaar de klacht eerst op een informele manier af te handelen. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan. 5. Indien de klager zijn klacht niet op een informele manier wenst af te handelen, de aard van de klacht naar het oordeel van de klachtenbehandelaar zich niet leent voor informeel overleg of de klager niet tevreden is over de informele afhandeling van zijn klacht, vindt formele behandeling plaats. Deze wijze waarop een klacht formeel wordt afgehandeld is opgenomen in de artikelen 4 tot en met 8.
Artikel 3 Klachtencoördinator 1. Door of namens het college van burgemeester en wethouders worden een klachtencoördinator en een of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen. 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 draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht en stelt een jaarverslag op ten behoeve van de gemeenteraad. 4. De klachtencoördinator treedt op als de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman. 5. De klachtencoördinator coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente Voorschoten zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover. 6. De klachtencoördinator adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.	**Artikel 3 Klachtencoördinator** 1. Door of namens het college van burgemeester en wethouders worden een klachtencoördinator en één of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen. 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 draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht. 4. De klachtencoördinator treedt op als de contactpersoon van de gemeente Voorschoten voor de nationale ombudsman. 5. De klachtencoördinator coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente Voorschoten zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover. 6. De klachtencoördinator adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman. 7. De klachtencoördinator brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit aan het college van burgemeester en wethouders over het aantal binnengekomen klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en doet hierbij aanbevelingen. 8. Het jaarlijks verslag klachten gaat ter kennisgeving naar de raad.

<table>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Artikel 4 Klachtbehandelaar

1. De klachtencoördinator zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar.
2. Hieronder is aangegeven wie als klachtbehandelaar optreedt voor de verschillende functionarissen waarover geklaagd kan worden.

<u>Bij een gedraging van:</u> <u>Klachtbehandelaar:</u>

a. griffier a. werkgeverscommissie
b. medewerker griffie b. raadsgriffier
c. burgemeester c. loco-burgemeester
d. college van B&W d. burgemeester
e. wethouder e. burgemeester
f. gemeentesecretaris f. burgemeester
g. afdelingshoofd leidinggevende g. hiërarchisch
h. teamleider leidinggevende h. hiërarchisch</td><td>Artikel 4 Klachtbehandelaar

1. De klachtencoördinator zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar.
2. Hieronder is aangegeven wie als klachtbehandelaar optreedt voor de verschillende functionarissen waarover geklaagd kan worden.

<u>Bij een gedraging van:</u> <u>Klachtbehandelaar:</u>

a. gemeenteraad a. burgemeester
b. raadsgriffier b. werkgeverscommissie
c. medewerker raadsgriffie c. raadsgriffier

d. burgemeester d. loco-burgemeester
e. college van B&W e. burgemeester
f. wethouder f. burgemeester
g. gemeentesecretaris g. burgemeester
h. leidinggevende h. gemeentesecretaris
i. ambtenaar i. hiërarchisch leidinggevende

3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid wordt de klacht behandeld door een andere klachtbehandelaar indien betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat.</td></tr>
<tr><td>Niet aanwezig.</td><td>Artikel 5 Registratie en ontvangstbevestiging klaagschrift

1. De klachtencoördinator beoordeelt bij registratie van een bericht of er sprake is van een klacht in de zin van artikel 1, c en artikel 2, eerste en derde lid.
2. De klachtencoördinator stelt vast wie de klachtbehandelaar is en stuurt de klacht direct aan de klachtbehandelaar door.
3. Na ontvangst van de klacht neemt de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken contact op met de klager en vermeldt:
a) de ontvangst van de klacht;
b) zijn voorgenomen aanpak van de klacht;
c) bij welke persoon informatie kan worden ingewonnen over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van de klacht;
d) de duur van de afhandeling van de klacht.</td></tr>
</table>

Artikel 5 Onderzoek 1. De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht en wordt, indien gewenst, bijgestaan door de klachtencoördinator. 2. De klachtbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle relevante inlichtingen in te winnen. 3. De klachtbehandelaar hoort klager en degene tegen wie de klacht gericht is of het bestuursorgaan. 4. Klager en degene tegen wie de klacht is gericht of het bestuursorgaan worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord. 5. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtbehandelaar. Het verslag wordt als bijlage bij de afdoeningsbrief aan klager verstuurd. 6. Naar aanleiding van zijn onderzoek stelt de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op. 7. Het rapport van bevindingen bevat een advies over de eventuele conclusies die het bestuursorgaan volgens de klachtbehandelaar aan de bevindingen moet verbinden. De klachtbehandelaar kan naar aanleiding van de bevindingen aanbevelingen doen.	**Artikel 6 Onderzoek door de klachtbehandelaar** 1. De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht en wordt, indien gewenst, ondersteund door de klachtencoördinator. 2. De klachtbehandelaar draagt zorg voor: a) het bepalen van de behandelmethode; b) het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn; c) het horen van de klager en bieden van wederhoor aan de aangeklaagde; d) het opstellen van een gespreksverslag; e) het opstellen van een bevindingenrapport; f) het opstellen van een afhandelingsbrief; g) het zorgdragen voor ondertekening en verzending van de afhandelingsbrief. h) het registreren van de afhandeling in het zaaksysteem; i) het onverwijld toesturen aan de klachtencoördinator van een kopie van de volgende stukken, wanneer die zijn opgesteld: - gespreksnotities; - de afhandelingsbrief; - een bevindingenrapport. 3. Klager en degene tegen wie de klacht is gericht of het bestuursorgaan worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord. 4. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtbehandelaar. Het verslag wordt als bijlage bij de afdoeningsbrief aan klager verstuurd. 5. Naar aanleiding van het onderzoek stelt de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op. 6. Het rapport van bevindingen bevat een advies aan het betreffende bestuursorgaan over de conclusies die het bestuursorgaan volgens de klachtbehandelaar aan de bevindingen moet verbinden. De klachtbehandelaar kan naar aanleiding van de bevindingen aanbevelingen aan het desbetreffende bestuursorgaan doen. Het rapport kan verwerkt worden in de afhandelingsbrief.
Artikel 6 Termijnen afhandeling klacht 1. De afhandeling van de klacht gebeurt schriftelijk en binnen zes weken na ontvangst van de klacht. 2. De klachtbehandelaar kan, in overleg met de klachtencoördinator, besluiten de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken te verdagen.	**Artikel 7 Termijnen afhandeling klacht** 1. De afhandeling van de klacht is schriftelijk en binnen zes weken na ontvangst van de klacht. 2. De klachtbehandelaar kan in overleg met de klachtencoördinator besluiten de afhandelingstermijn van de klacht met ten hoogste vier weken te verdagen.

3.Verder uitstel is mogelijk indien klager daarmee schriftelijk instemt.	3. Verder uitstel is mogelijk indien de klager daarmee schriftelijk instemt.
Artikel 7 Afhandeling klacht 1.De afdoeningsbrief bevat in ieder geval de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht en de conclusies die daar eventueel aan worden verbonden. 2.De afdoeningsbrief wordt ondertekend door het bestuursorgaan. Mandatering van deze bevoegdheid is niet toegestaan. 3.De klachtbehandelaar vermeldt in de afdoeningsbrief dat klager binnen een jaar na ontvangst van het oordeel van het bestuursorgaan, een klacht kan indienen bij de nationale ombudsman. 4.De afdoeningsbrief wordt verstuurd naar de klager. De klachtcoördinator en degene tegen wie de klacht gericht is dan wel het bestuursorgaan ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.	**Artikel 8 Afhandeling klacht** 1. De afdoeningsbrief bevat in ieder geval de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht en de conclusies die daaraan worden verbonden. 2. De afdoeningsbrief wordt ondertekend door het bestuursorgaan. Mandatering van deze bevoegdheid is toegestaan. 3. De klachtbehandelaar vermeldt in de afdoeningsbrief dat de klager binnen één jaar na ontvangst van het oordeel van het bestuursorgaan, een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman. 4. De afdoeningsbrief wordt door de klachtbehandelaar verstuurd naar de klager. De klachtencoördinator en degene tegen wie de klacht gericht is dan wel het bestuursorgaan ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief
Niet aanwezig.	**Artikel 8a Buitenbehandelingstelling** 1. Een klaagschrift kan buiten behandeling worden gesteld indien: a) niet is voldaan aan de vereisten in artikel 9:4, tweede en derde lid, van de Awb en de klager, nadat hij door de klachtencoördinator daarop is gewezen, niet binnen veertien dagen de vereiste gegevens heeft aangevuld. b) het een klacht betreft als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb. 2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt door de klachtbehandelaar in overleg met de klachtencoördinator de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld**.**
Niet aanwezig.	**Artikel 8b Afdoening klaagschrift** Zodra de klager tevredenheid is over de manier waarop aan de klacht tegemoetgekomen is, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze verordening, met uitzondering van het bepaalde onder artikel 6, tweede lid, onder g.

Artikel 8 Nationale ombudsman 1.Gemeente Voorschoten is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. 2.Indien de klager niet tevreden is over het resultaat van de interne behandeling van de klacht, kan hij binnen één jaar na ontvangst van het oordeel, de klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen.	**Artikel 9 Nationale ombudsman** 1. Gemeente Voorschoten is aangesloten bij de Nationale ombudsman. 2. Indien de klager niet tevreden is over het resultaat van de lokale behandeling van de klacht, kan hij binnen één jaar na ontvangst van het oordeel, de klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen.
Artikel 9 Inwerkingtreding Deze verordening treedt in werking op de dag na publicatie.	vervallen.
Artikel 10 Citeerwijze Deze verordening wordt aangehaald als 'Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020'.	**Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel** 1. Deze verordening treedt in werking op de dag na publicatie. 2. De 'Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020', vastgesteld bij raadsbesluit van 12 november 2020, wordt ingetrokken met ingang van lid 1 van dit artikel genoemde datum. 3. Deze verordening wordt aangehaald als 'Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2024'.