KLACHTENREGELING

behandeling van klachten over de raad, de griffier en de griffiemedewerkers gemeente Hollands Kroon

De raad van de gemeente Hollands Kroon;

gelezen het voorstel van het presidium;

gelet op het bepaalde in de Gemeentewet;

BESLUIT:

vast te stellen de Klachtenregeling raad en griffie

I. Klachtenregeling

~~**ALGEMEEN**~~

Algemeen

De wettelijke procedure en eisen voor de klachtenregeling staan beschreven in hoofdstuk 9.1 Algemene wet bestuursrecht. Die voorschriften moeten dus altijd naast deze regeling~~dit stappenplan~~ worden geraadpleegd.

De~~ze~~ klachtenprocedure heeft betrekking op de wijze waarop de raad, de griffier, of een griffiemedewerker zich tegenover iemand heeft *gedragen*. Een gedraging is een handelen of een nalaten. Het gaat hierbij niet om klachten over gebreken, onderhoud van openbare ruimte, ~~niet over~~ beleid of ~~en ook niet over~~ genomen besluiten~~/ of~~ plannen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is.

Klachtencoördinator

De griffier is klachtencoördinator voor klachten over de raad of de griffiemedewerkers. De plaatsvervangend griffier neemt deze rol op zich, als een klacht over de griffier gaat. ~~Het college heeft een klachtencoördinator aangesteld. Uit praktische overwegingen coördineert deze klachtencoördinator ook de klachten over de raad, de griffier of de griffiemedewerkers~~. K~~Ontvangen k~~lachten moeten ~~dus~~ bij de~~ze~~ klachtencoördinator schriftelijk of mondeling worden ingediend. ~~aangeleverd~~.

De klachtencoördinator toetst de klacht op ontvankelijkheid en begeleidt het informele traject. De klachtencoördinator treedt op als contactpersoon richting de externe ombudsvoorziening~~functionaris~~. ~~Ook zorgt hij voor de wettelijk voorgeschreven jaarlijkse verslaglegging en publicatie van de klachtenafhandeling over het afgelopen jaar.~~ De klachtencoördinator zorgt voor verslaglegging door gegevens aan te leveren bij de door het college benoemde klachtencoördinator. Deze zorgt voor aanlevering van het jaarverslag aan college en raad.

Stukken over klachten worden vertrouwelijk behandeld en vertrouwelijk gearchiveerd.

~~**DE PROCEDURE**~~

Indiening~~De ontvangst van de~~ klacht

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Zij doorlopen dezelfde procedure. Als het nodig is voor de behandeling helpt de klachtencoördinator de klager ~~om~~ de mondelinge klacht schriftelijk vast te leggen. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager en degene(n) tot wie de klacht is gericht en informeert hen over de informele en formele procedure.~~de procedure (informeel en eventueel formeel traject).~~

De informele behandeling

De informele behandeling is uitgangspunt. Niet de procedure is leidend maar het oplossen van de klacht! Een klacht wordt binnen twee weken door beklaagde in samenwerking met de klachtencoördinator informeel opgelost.

~~Een informele behandeling van de klacht staat voorop. Het doel is immers er samen uit te komen en niet daarvoor per se een procedure te volgen.~~

~~Daarom krijgen de klager en de beklaagde, voordat een formeel traject start, de gelegenheid om de klacht binnen twee weken na ontvangst informeel af te handelen. Uiteraard kan dit alleen als de klager daaraan wil meewerken. Zo niet, dan start de formele behandeling.~~ Is de klacht volgens de klager naar tevredenheid opgelost, bevestigt de klachtencoördinator dit resultaat schriftelijk aan de klager.

~~Als de klager meedeelt tevreden te zijn met de informele afdoening, bevestigt de beklaagde dit resultaat schriftelijk aan de klager en aan de klachtencoördinator. Als de klacht de raad betreft voorziet een medewerker van de griffie in de administratieve ondersteuning op dit punt; bij klachten over de griffier vervult het bestuurssecretariaat deze rol.~~

De formele behandeling

Is~~Als~~ de informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager ~~is~~ verlopen, of wanneer de klager hier niet aan wil meewerken, stuurt de klachtencoördinator het klaagschrift (of een op schrift vastgelegde ~~mededeling over een~~ mondelinge klacht) en de daarbij overgelegde stukken ~~onmiddellijk~~ door naar de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar start de formele procedure.~~neemt de behandeling dan verder over.~~

Overzicht klachtbehandelaars

Klachten naar aanleiding van gedragingen van:

1. *de raad* worden behandeld door de voorzitter van de raad.~~;~~
   De afdoening van klachten overtegen de raad gebeurt door de raad ~~zelf~~;
2. *de griffier* worden behandeld door de voorzitter van de werkgeverscommissie. De afdoening van klachten over de griffier gebeurt door ~~en afgedaan door~~ de werkgeverscommissie ~~van de griffier~~;
3. *een medewerker van de griffie* worden behandeld en afgedaan door de griffier. De griffier informeert de werkgeverscommissie over zijn bevindingen en de wijze van afhandeling van de klacht.

P~~De p~~rocedure van behandeling en afdoening ~~verloopt daarna als volgt.~~

1. De klachtbehandelaar bevestigt aan de klager en de beklaagde dat de procedure wordt voortgezet met de formele behandeling van de klacht.
2. De beklaagde wordt in de gelegenheid gesteld om zijn mening over de klacht schriftelijk mee te delen aan de klachtbehandelaar.
3. De klachtbehandelaar hoort de klager en de beklaagde. Dit gebeurt in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtbehandelaar beslist dat daartegen overwegende bezwaren bestaan. Zowel de klager als de beklaagde kan zich daarin laten bijstaan door een persoon naar ~~zijn~~ keuze. Zo nodig kunnen getuigen worden gehoord; ambtenaren die daarvoor worden opgeroepen moeten daaraan gevolg geven.
4. Als de klacht de raad betreft treedt de plaatsvervangend voorzitter van de raad ~~zowel~~ op als ~~behandelaar als~~ vertegenwoordiger van de raad.

5. De klachtbehandelaar maakt een verslag van hetdit horen en geeft zijn bevindingen en conclusies. De conclusies moeten op alle aspecten van de klacht ingaan en gemotiveerd zijn. Daarmee doet de klachtbehandelaar een uitspraak namens de raad over de klacht en de behoorlijkheid van de gedraging. Gaat het om een klacht over de raad, dan moet het verslag van de klachtenbehandelaar door de raad worden beoordeeld en neemt de raad zelf de beslissing op de klacht. Betreft de klacht de griffier, dan moet het verslag van de klachtenbehandelaar door de werkgeverscommissie worden beoordeeld en neemt de werkgeverscommissie de beslissing op de klacht.
6. De klachtbehandelaar stelt de klager binnen de wettelijke termijn 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, het oordeel daarover en, alsmede van de eventuele getrokken conclusies. die hij daaraan verbindt. Hij kan de termijn met ten hoogste vier weken verdagen.
7. De klachtenbehandelaar Hij vermeldt bij welke ombudsvoorziening en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen als bedoeld in hHoofdstuk 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.
8. Tenslotte informeert de klachtenbehandelaar de klachtencoördinator meldt hij over de afdoening van de klachtzaak af bij de klachtencoördinator.

8.

II. Dit besluit treedt in werking de dag volgend op de dag van bekendmaking, onder gelijktijdige intrekking van de ''Klachtenregeling (*behandeling van klachten over de raad, de griffier en de griffiemedewerkers gemeente Hollands Kroon)"* zoals vastgesteld op 21 september 2012.

III. Dit besluit kan worden aangehaald als "Klachtenregeling raad en griffie gemeente Hollands Kroon".

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 21 september 20237 september 2012

Griffier	Voorzitter
J.MM. Vriend	A. van Dam