

## **INTERNE KLACHTENREGELING RAD HOEKSCHE WAARD**

### **HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN**

#### **Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- b. bestuursorgaan:
  1. het algemeen bestuur;
  2. (een lid van) het dagelijks bestuur;
  3. de voorzitter.
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

#### **Artikel 1.2 Algemene bepalingen**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. .
2. Een klacht kan – afhankelijk van de vraag op welk bestuursorgaan de klacht betrekking heeft – zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1.1. onder b. genoemde bestuursorganen.
3. Een gedraging van de personen, bedoeld in artikel 1.1. onder c, wordt toegerekend aan het daarvoor verantwoordelijke bestuursorgaan.
4. Het dagelijks bestuur respectievelijk het algemeen bestuur dragen zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. De voorzitter ziet hierop op grond van artikel 170 van de Gemeentewet toe.

#### **Artikel 1.3 Klachtencoördinator**

1. Door het dagelijks bestuur wordt een klachtencoördinator aangewezen.
2. Deze klachtencoördinator heeft de volgende taken:
  - a. het registreren van alle bij de gemeente binnengekomen klachten;
  - b. het verzenden van de ontvangstbevestiging aan de klager;
  - c. het informeren van de klager over de verdere procedure;.
  - d. de controle op de voortgang van de behandeling van klachten;
  - e. het ondersteunen van de klachtenbehandelaar.

### **HOOFDSTUK 2 BEHANDELING MONDELINGE KLACHT**

#### **Artikel 2.1 Indiening**

1. Voor de indiening van een mondelinge klacht gelden geen vormvereisten.
2. Een mondelinge klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken nadat de gedraging heeft plaatsgevonden te worden geuit ten overstaan van de betrokken leidinggevende.
3. Mondelinge klachten worden mondeling afgedaan. Bij een mondelinge afdoening van een klacht wordt bij twijfel aan de klager een schriftelijke bevestiging van zijn tevredenheid gevraagd. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt klager op de mogelijkheid gewezen van een schriftelijke klachtbehandeling.

## HOOFDSTUK 3 BEHANDELING SCHRIFTELIJKE KLACHT

### Artikel 3.1 Indiening

1. Een klacht kan – afhankelijk van de vraag op welk bestuursorgaan de klacht betrekking heeft - schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1.1. onder b. genoemde bestuursorganen.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager of een ander dan de klager en voldoet aan de vereisten van het vierde lid, zijn de artikelen 3.2 tot en met 3.6 van toepassing.
4. Een klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
  - a) de naam en het adres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waartegen de klacht zich richt, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de reden waarom klager meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging.
5. Indien een klaagschrift niet voldoet aan het gestelde in het vierde lid wordt indiener in de gelegenheid gesteld om het klaagschrift aan te vullen binnen een termijn van 14 dagen.
6. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
7. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan zijn schriftelijk klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt door het bestuurorgaan schriftelijk aan klager en degene over wie werd geklaagd bevestigd.

### Artikel 3.2 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de onder lid 1 genoemde bevestiging wordt informatie verstrekt over het procedureverloop en wie is belast met de behandeling van en de advisering over de klacht.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarmee meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

### Artikel 3.3 Klachtbehandelaars

1. Klachten over medewerkers worden behandeld door de leidinggevende van die medewerker.
2. Klachten over een leidinggevende, niet zijnde de directeur, worden behandeld door de directeur.
3. Klachten over de directeur worden behandeld door de voorzitter.
4. De afdoening van de klachten genoemd in lid 1 tot en met 3 geschiedt door het dagelijks bestuur.
5. Klachten over (een lid van) het dagelijks bestuur worden behandeld door de voorzitter. Afdoening ervan geschiedt door het dagelijks bestuur. Klachten over de voorzitter worden behandeld door de plaatsvervangend voorzitter. Afdoening ervan geschiedt door de voorzitter.
6. Klachten over het algemeen bestuur worden behandeld door de voorzitter. Afdoening ervan geschiedt door het algemeen bestuur.
7. Indien een klacht betrekking heeft op meerdere personen en/of bestuurorganen, beslist het bestuurorgaan wie de klacht in behandeling neemt.

### Artikel 3.4 Klacht niet-ontvankelijk

1. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
  - a. niet is voldaan aan de vereisten in artikel 3.1 en de klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
  - b. het een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van hoofdstuk 3 van deze regeling is behandeld;
  - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klager bezwaar had kunnen maken tegen de gedraging;
  - e. de klager beroep kan instellen of had kunnen instellen tegen de gedraging, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;

- f. de gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - g. de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van de justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang terzake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
  - h. de gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan. Artikel 9:12, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.

#### Artikel 3.5 Horen en onderzoek

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt in beginsel gezamenlijk plaats, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Het horen geschiedt niet in het openbaar.

#### Artikel 3.6 Afdoening

1. De klachtbehandelaar maakt een rapport van bevindingen op en zendt dit vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat een verslag van het horen.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Het bestuursorgaan deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, binnen een jaar zijn klacht kan voorleggen aan de Ombudscommissie Hoeksche Waard.
4. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## HOOFDSTUK 4 RAPPORTAGE

### Artikel 4 Jaaroverzicht

In de jaarrekening wordt melding gemaakt van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening.

## HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

### Artikel 5.1 Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.

### Artikel 5.2 Hardheidsclausule

Het bestuurorgaan kan in bijzondere gevallen ten gunste van de klager afwijken van de bepalingen van deze regeling, indien toepassing van de regeling leidt tot onbillijkheden van overwegende aard.

Artikel 5.3 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2008.

Artikel 5.4 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als "Interne klachtenregeling RAD Hoeksche Waard".

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het  
algemeen bestuur van de RAD Hoeksche Waard  
op 10 december 2007.

de secretaris,

de voorzitter,

W.F. Reijnierse

A. Callewaert – de Groot