

Burgemeester en wethouders van Schagen;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9.1 (klachtrecht) en hoofdstuk 10.1.1 (mandaat) van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

gelet op de instemming van de Ondernemingsraad d.d.

**BESLUITEN:**

vast te stellen het volgende *Stappenplan behandeling van klachten gemeente Schagen*;

#### De ontvangst van de klacht

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Zij doorlopen dezelfde procedure. Als het nodig is voor de behandeling wordt de klager geholpen om de mondelinge klacht schriftelijk vast te leggen.

#### De informele behandeling

De informele behandeling staat voorop, het doel is immers indien mogelijk een oplossing te verkrijgen en niet daarvoor per se een procedure te volgen (zie proces-/stroomschema). Daarom krijgen klager en de klachtbehandelaar de gelegenheid om de klacht zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen twee weken na ontvangst informeel af te handelen. Intern uitgangspunt hierbij is dat elke klager dezelfde dag nog persoonlijk wordt benaderd en in elk geval binnen 3 dagen. Dat gebeurt telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

De informele behandeling kan uiteraard alleen als de klager daaraan wil meewerken. Zo niet, dan start de formele behandeling. Als de klager meedeelt tevreden te zijn met de informele afdoening, bevestigt betrokken klachtbehandelaar dit resultaat schriftelijk aan de klager.

#### De formele behandeling

Als de informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager is verlopen, of wanneer de klager hier niet aan mee wil werken, wordt het klaagschrift (of een op schrift vastgelegde mededeling over de mondelinge klacht) en de daarbij overgelegde stukken onmiddellijk ter behandeling doorgestuurd naar de klachtbehandelaar volgens onderstaand overzicht. Daarmee begint de procedure

#### Overzicht klachtbehandelaars

Klachten naar aanleiding van gedragingen van:

1. een medewerker: worden behandeld en afgedaan door de afdelingsmanager/teamleider onder wiens leiding betrokkene werkzaam is.
2. een afdelingsmanager: worden behandeld en afgedaan door de gemeentesecretaris/algemeen directeur
3. de gemeentesecretaris/algemeen directeur : worden behandeld en afgedaan door de burgemeester.
4. (een lid van) het college: worden behandeld en afgedaan door de burgemeester. Heeft de klacht betrekking op het hele college, dan behandelt het college zelf de klacht.
5. de burgemeester: worden door de loco burgemeester behandeld en afgedaan.

De procedure van behandeling en afdoening verloopt daarna als volgt;

1. De klachtbehandelaar bevestigt, uiterlijk binnen 2 weken, aan de klager de ontvangst van de klacht, waarbij hij de procedure meedeelt die, nu de informele fase is beëindigd, zal worden gevolgd.
2. De beklagde 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 beklagde. Dit gebeurt in elkaars aanwezigheid, tenzij daartegen overwegende bezwaren bestaan. Zowel de klager als de beklagde kan zich daarin laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze. Zo nodig kunnen getuigen worden gehoord; ambtenaren die daarvoor worden opgeroepen dienen daaraan gevolg te geven.
4. De klachtbehandelaar maakt een verslag van dit 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 het bestuursorgaan over de klacht en de behoorlijkheid van de gedraging.
5. De klachtbehandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. De klachtbehandelaar handelt de procedure binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van zes weken af. Hij kan de termijn met ten hoogste vier weken verdagen. Verdere verdaging is mogelijk in overleg met de klager zoals de wet stelt.
6. Hij vermeldt bij welke ombudsvoorziening en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen als bedoeld in Hoofdstuk 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### Afwijkingsregeling

Dit stappenplan regelt de hoofdlijnen van de klachtenbehandeling. Het biedt de klachtbehandelaar een handvat. Het kan nodig zijn om af te wijken van dit stappenplan als de situatie daarom vraagt. Afwijken van dit stappenplan is altijd mogelijk, als dat in het belang van de klachtbehandeling noodzakelijk is.

#### Tenslotte

De procedure en eisen van klachtbehandeling staan beschreven in hoofdstuk 9.1 van de Awb. Het betreft klachten over *het handelen van het bestuur of een medewerker van de gemeente tegenover een burger*. Dus geen klachten over gebreken, onderhoud openbare ruimte e.d., wat in het spraakgebruik vaak onder "klacht" wordt verstaan, niet over beleid en ook niet over genomen besluiten of plannen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is.

Klachten over de raad, de griffier of het griffiepersoneel zijn ook mogelijk. Omdat daarin de raad zelf bevoegd is een regeling vast te stellen gaat dit stappenplan daar niet over.

Het bestuursorgaan zorgt voor jaarlijkse publicatie, zoals de wet die eist, van de klachtenafhandeling over het afgelopen jaar. Hierover wordt een aparte paragraaf opgenomen in het jaarverslag van de Commissie Bezwaar gemeente Schagen.

Stukken over klachten worden vertrouwelijk behandeld en vertrouwelijk gearhiveerd.

Aldus vastgesteld tijdens de collegevergadering van .. september 2014

N. Swellengrebel, secretaris

M. van Kampen, burgemeester