

# Protocol interne klachtbehandeling gemeente Utrechtse Heuvelrug 2017

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Awb*: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. *Klacht*: Een schriftelijke of mondelinge 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;
- c. *Bestuursorgaan*: het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester;
- d. *Klachtbehandeling*: behandeling van een klacht met inachtneming van afdeling 9.1.2 van de Awb;
- e. *Klachtafdoening*: de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid, van de Awb;
- f. *Klachtbehandelaar*: degene die ingevolge artikel 5 van dit protocol de klacht in behandeling moet nemen en afdoen.

## Artikel 2 Doel

Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van schriftelijke klachten ter uitwerking van de klachtregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb. De wijze van afhandeling van mondelinge klachten staat het bestuursorgaan vrij.

## Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op:

- a. de behandeling van klachten bedoeld in artikel 9:4 van de Awb;
- b. de behandeling van klachten van cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen zoals bedoeld in de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrechtse Heuvelrug;
- c. de behandeling van klachten van jeugdigen en ouders die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen zoals bedoeld in de Verordening Jeugdhulp gemeente Utrechtse Heuvelrug.

## Artikel 4 Klachtencoördinator

Burgemeester en wethouders wijzen een klachtencoördinator aan alsmede een plaatsvervanger. De voortgangs- en afdoeningsbewaking van binnengekomen klachten geschiedt door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator is belast met de coördinatie van klachtenbehandeling in eerste aanleg (de interne klachtenbehandeling) en is tevens contactpersoon inzake de externe klachtenbehandeling (de Nationale Ombudsman). De klachtencoördinator biedt desgevraagd ondersteuning aan de klachtbehandelaar.

## Artikel 5 Klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De klachtbehandelaar draagt ook zorg voor de schriftelijke afdoening van de klacht.
2. Klachten die gericht zijn tegen:
  - a. een medewerker worden afgehandeld door de teamleider eventueel met ondersteuning van de themamanager;
  - b. een teamleider worden afgehandeld door de themamanager;
  - c. een themamanager worden afgehandeld door de gemeentesecretaris/adjunct-directeur;
  - d. de gemeentesecretaris/adjunct-directeur worden afgehandeld door burgemeester en wethouders (voorbereiding door de burgemeester met ondersteuning van de loco-secretaris);

- e. (een lid van) het college worden afgehandeld door burgemeester en wethouders, bij de afhandeling is de betreffende wethouder afwezig (voorbereiding door de burgemeester met ondersteuning van de gemeentesecretaris/indien de burgemeester zelf bij de klacht betrokken is geweest geschiedt de voorbereiding door de gemeentesecretaris).
  - f. de burgemeester worden afgehandeld door burgemeester en wethouders, bij de afhandeling is de burgemeester afwezig (voorbereiding door de loco-burgemeester met ondersteuning van de gemeentesecretaris).
3. Het managementteam kan één of meerdere perso(o)n(en) aanstellen die, namens de in lid 2 van dit artikel genoemde personen, klachten behandelt. Deze persoon kan tevens de klachtencoördinator zijn zoals genoemd in artikel 4 van dit protocol.

#### **Artikel 6      Jaarverslag**

Burgemeester en wethouders dragen zorg voor de registratie van de klachten. Van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening worden jaarlijks in geanonimiseerde vorm een schriftelijk verslag uitgebracht aan de gemeenteraad, door tussenkomst van het college van burgemeester en wethouders, en de Nationale Ombudsman als externe klachtenvoorziening.

#### **Artikel 7      Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Het Protocol interne klachtbehandeling gemeente Utrechtse Heuvelrug 2016, vastgesteld 8 maart 2016, wordt ingetrokken.
2. Dit protocol kan worden aangehaald als "Protocol interne klachtbehandeling 2017".
3. Het Protocol interne klachtbehandeling 2017 treedt op 1 oktober 2017 in werking.