

Toelichting Procedureregeling klachtbehandeling gemeente Hengelo 2021

Inleiding

Deze Procedureregeling klachtbehandeling is een geactualiseerde versie van de regeling die op 15 december 2009 door het college van B&W is vastgesteld. Toegevoegd is de wijze waarop de klachten jegens portefeuillehouders worden behandeld.

Wettelijke basis

De Algemene wet bestuursrecht (Awb), en meer in het bijzonder hoofdstuk 9, Titel 9.1 daarvan vormt inhoudelijke wettelijke basis voor de Procedureregeling klachtbehandeling gemeente Hengelo. De externe klachtbehandeling (Titel 9.2 Awb) wordt juridisch en inhoudelijk geregeld door de Overijsselse ombudsman.

Doelstelling

De klachtenregeling gemeente Hengelo biedt burgers de mogelijkheid een klacht in te dienen wanneer zij van mening zijn niet correct te zijn behandeld door de gemeente. Klachten moeten betrekking hebben op een gedraging van de gemeente ten opzichte van een burger of een bedrijf. Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het niet reageren op brieven en telefoontjes, op onbehoorlijk gedrag van een ambtenaar. Zowel voor de burger als voor de gemeentelijke organisatie moet de klachtenregeling helderheid en duidelijkheid bieden over de afhandeling van klachten tegen gedragingen van (personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van) het bestuursorgaan.

Systematiek

Om bovengenoemde doelstelling te bereiken is getracht het proces van indiening van een klacht tot de afronding van het onderzoek zoveel als mogelijk chronologisch te volgen en de diverse stappen zo duidelijk mogelijk te beschrijven. Zo nodig is een aantal artikelen uit hoofdstuk 9 Awb daarbij geheel of gedeeltelijk in de interne klachtenregeling opgenomen om een zo volledig mogelijk beeld te geven en daarmee te voorkomen dat de diverse wetteksten regelmatig moeten worden nageslagen. Om te voorkomen dat de regeling te omvangrijk wordt en, omdat het opnemen van een aantal artikelen geen toegevoegde waarde heeft, is besloten niet de volledige tekst van hoofdstuk 9 Awb op te nemen.