Bijlage 4: Klachtenprocedure

Over de klachtencommissie
De klachtencommissie is onafhankelijk.
De klachtencommissie CHO Gemeente Helmond bestaat uit drie personen.
Bij voorkeur is de klachtencommissie publiek-privaat samengesteld. Dus met (een) vertegenwoordiger(s) van publieke partijen (bijvoorbeeld Gemeente of politie) en (een) vertegenwoordiger(s) namens de horeca.

Deelnemers aan het Protocol CHO en de politiefunctionarissen die toegang hebben tot de database kunnen **GEEN** zitting hebben in de klachtencommissie, de leden van de klachtencommissie zijn **NIET** betrokken bij de praktische uitvoering van het Protocol CHO.
De klachtencommissie kan zich laten ondersteunen door een juridisch adviseur.

Het is mogelijk dat een klachtencommissie de klachten die voortvloeien uit de toepassing van meerdere CHO-protocollen behandelt. Het instellen van een *regionale* klachtencommissie behoort dus bijvoorbeeld tot de mogelijkheden.

Hoe moet de klacht worden ingediend?
Na ontvangst van de CHO dient de betrokkene schriftelijk binnen 14 dagen de klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Betrokkene richt zich daartoe tot het secretariaat van de commissie, per adres: Kasteellaan 8, 5701PR Helmond
De klacht schorst de werking van de CHO niet.

Om in behandeling te kunnen worden genomen dient bij de klacht te zijn gevoegd een kopie van de aan betrokkene uitgereikte CHO. In de klacht dient te zijn verwoord waarom betrokkene het niet eens is met de opgelegde CHO of de duur van de opgelegde CHO.
Voldoet de klacht niet aan de vormvereisten dan ontvangt de betrokkene daarvan per omgaande schriftelijk bericht van het secretariaat van de klachtencommissie. Betrokkene krijgt een week de tijd de ontbrekende informatie alsnog te verschaffen. Wordt die informatie niet binnen de gestelde termijn verschaft dan is de klacht niet ontvankelijk en wordt deze niet verder in behandeling genomen. De betrokkene krijgt daarvan schriftelijk bericht.

Secretariaat klachtencommissie.
Zodra de klacht in behandeling is genomen wordt de horecaondernemer daarover door het secretariaat geïnformeerd. De horecaondernemer ontvangt een kopie van de klacht.

Het secretariaat van de klachtencommissie zorgt voor het versturen van de uitnodiging voor de mondelinge behandeling aan de leden van de klachtencommissie, de betreffende horecaondernemer en betrokkene.

Indien betrokkene en/of de horecaondernemer zich tijdens de mondelinge behandeling op schriftelijke stukken wil(len) beroepen – bijvoorbeeld getuigenverklaringen en/of verklaringen van derden- dan dienen zij er voor zorg te dragen dat het secretariaat van de klachtencommissie uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de dag van de mondelinge behandeling over deze stukken beschikt, bij gebreke waarvan de klachtencommissie kan besluiten de bewuste stukken buiten de procedure te houden.

Het secretariaat van de klachtencommissie draagt zorg voor de notulen van het overleg van de klachtencommissie en de archivering van de stukken.

Mondelinge behandeling
De mondelinge behandeling door de klachtencommissie vindt plaats binnen zes weken nadat de klacht is behandeling is genomen. De klachtencommissie hoort alle partijen - dus zowel betrokkene als de horecaondernemer - in één zitting, tenzij één van de partijen onoverkomelijke bezwaren heeft. Het is aan de klachtencommissie om te beoordelen of het nodig is partijen in separate zittingen te horen.

Partijen kunnen een derde persoon meenemen om voor hen tijdens de zitting het woord te voeren dan wel partijen kunnen zich laten vertegenwoordigen. Als een partij zich laat vertegenwoordigen tijdens de mondelinge behandeling en zelf niet aanwezig is dan zal de vertegenwoordiger door middel van een schriftelijke machtiging dienen aan te tonen dat hij/zij gerechtigd is de bewuste partij te vertegenwoordigen.

Oordeel van de klachtencommissie
Het protocol CHO in acht nemend toetst de klachtencommissie de klacht van de betrokkene aan de hand van: de uitgereikte ontzegging, de schriftelijk ingediende klacht, de mogelijk andere tijdig ter beschikking gestelde schriftelijke stukken en het gesprek met de betrokkene en de horecaondernemer tijdens de mondelinge behandeling.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. Binnen twee weken na de zitting wordt het schriftelijke oordeel aan betrokkene en de horecaondernemer toegestuurd.

De termijn voor de afhandeling van een klacht door de klachtencommissie kan met twee weken worden verlengd indien de klachtencommissie binnen de geldende termijn geen afgewogen beslissing kan nemen.