

Klachtenregeling Werkorganisatie Druten-Wijchen

Het bestuur van de Werkorganisatie Druten-Wijchen,

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

gelet op het bepaalde in artikel 26 lid 1 van de gemeenschappelijke regeling Werkorganisatie Druten-Wijchen;

Besluit vast te stellen de:

Klachtenregeling Werkorganisatie Druten-Wijchen 2018

Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. Werkorganisatie: de Werkorganisatie Druten-Wijchen.
- b. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuurder van of persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Werkorganisatie, in de uitoefening van hun functie.
- c. Gedraging: de gedraging zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht.
- d. Klager: de persoon zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht.
- e. Medewerker: de persoon die onder verantwoordelijkheid van het bestuur van de Werkorganisatie werkzaam is.
- f. Klachtencoördinator: de door het bestuur van de Werkorganisatie aangewezen persoon die is belast met de procedurele bewaking en de administratieve afwerking van de klacht.
- g. Klachtbehandelaar: de persoon die is belast met de behandeling van de klacht.
- h. Gemeentelijke ombudsman: de persoon, die in deze functie door de gemeenteraad van Druten en Wijchen is benoemd.
- i. Wet: de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen mondeling en schriftelijk worden ingediend. Mondelinge klachten worden door degene die de klacht in ontvangst neemt op schrift vastgelegd.
2. Een klacht moet worden ingediend bij de Werkorganisatie Druten-Wijchen, gericht aan de klachtencoördinator. De klager of diens gemachtigde kan hierbij de hulp inroepen van de klachtencoördinator.
3. De medewerker of (het lid van) het bestuur op wie de klacht betrekking heeft, kan alle documenten en gegevens inzien die daarmee samenhangen.

Artikel 3 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft als taak:

- a. het registreren van de klacht en het beoordelen van de ontvankelijkheid;
- b. het zo spoedig mogelijk doorzenden van de ingekomen klacht ter behandeling aan de klachtbehandelaar en het tegelijkertijd zenden van een kopie van de klacht ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd;
- c. Het sturen van een ontvangstbevestiging aan de klager uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling van de klacht verloopt;
- d. Het bewaken van de voortgang van de klachtbehandeling en het, zo nodig, daarover rapporteren aan de klachtbehandelaar;
- e. Het opstellen van een jaarverslag, zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

1. Het bestuur machtigt de klachtbehandelaar om de klachten te behandelen. Het behandelen van de klachten omvat ook de beslissing om de afhandeling te verdagen op grond van artikel 9:11 van de wet, het formuleren van bevindingen van onderzoek en het vormen van een oordeel omtrent de klacht op grond van artikel 9:12 van de wet.
2. Als klachtbehandelaar wordt aangewezen:
 - a. Domeinmanager, indien de klacht betrekking heeft op een medewerker;
 - b. Lid van de directie, indien de klacht betrekking heeft op een domeinmanager;
 - c. Bestuur, indien de klacht betrekking heeft op een lid van de directie;
 - d. Bestuur, indien de klacht betrekking heeft op (een lid van) het bestuur.

3. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
4. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd bericht van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
5. Degene over wiens gedraging is geklaagd, ontvangt een kopie van de afdoening.

Artikel 5 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de Werkorganisatie zijn behandeld.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten die in behandeling zijn genomen, een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld en de getroffen maatregelen. Het verslag bevat geen persoonlijke gegevens.
3. Het verslag is openbaar en wordt ter kennisname aan de colleges en de raden van de gemeente Druten en Wijchen gebracht.

Artikel 6 Externe regeling: Gemeentelijke Ombudsman

1. Als de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de Gemeentelijke ombudsman.
2. Van deze mogelijkheid wordt mededeling gedaan bij de kennisgeving als bedoeld in artikel 9:12 van de wet.

Artikel 7 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking de dag na de bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2018.

Artikel 8 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: "Klachtenregeling Werkorganisatie Druten-Wijchen 2018"

Aldus besloten op 8 januari 2018

*Het bestuur van de werkorganisatie Druten-Wijchen
mr. drs. A.J.E.M. Buise-Jansen
secretaris*

*mr. J.Th.C.M. Verheijen
voorzitter*