

Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe

De raad van de gemeente Olst-Wijhe;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 16 september 2014, nr. 2014/59;

gelet op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de

Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe

Artikel 1 Begripsbepaling

- bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders (het college) dan wel de burgemeester van de gemeente Olst-Wijhe;
- klacht: een uiting van ongenoegen (mondeling of schriftelijk) over de wijze, waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen;
- gedraging: het handelen of nalaten te handelen van een bestuursorgaan.

Artikel 2 Klachtencoördinator

Het college wijst een medewerker of medewerkers aan, die belast is of zijn met:

- a. het registreren van mondelinge en schriftelijke klachten;
- b. het beoordelen of het een klacht is vallende onder hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;
- c. het ter hand stellen van klachten aan de medewerker of het bestuursorgaan welke belast is met de afhandeling van de klacht;
- d. het bewaken van de voortgang van de afhandeling;
- e. het jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3 Behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten

1. De medewerkers van het Klantcontactcentrum verbinden klagers door met de klachtencoördinator. Medewerkers melden, indien zij telefonisch of tijdens een gesprek een klacht ontvangen, dit direct aan de klachtencoördinator.
2. Klachten worden door de medewerkers van het Klantcontactcentrum aan de klachtencoördinator overhandigd. Indien een medewerker een klacht ontvangt dat niet eerst door de klachtencoördinator is behandeld, dan wordt de klacht aan de klachtencoördinator overhandigd.
3. Belast met de behandeling van en advisering over klachten is:
 - a. de teamleider als het een gedraging van een medewerker van zijn team betreft;
 - b. een directielid als het een teamleider betreft;
 - c. de burgemeester als het een directielid betreft;
 - d. de burgemeester en de gemeentesecretaris als het een wethouder of het college betreft;
 - e. een wethouder en de gemeentesecretaris als het de burgemeester betreft;
 - f. de werkgeverscommissie als het de griffier betreft;
 - g. het seniorenconvent als het de raad betreft.
1. De indiener van een mondelinge klacht wordt gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht.

Artikel 4 Beslissing op mondelinge en schriftelijke klachten

1. Het college besluit op klachten over het college, de burgemeester en over personen werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid.
2. De raad besluit op klachten over de raad en de griffier.

Artikel 5 Wijze van behandeling van klachten

De afhandeling van de ingediende klachten geschiedt overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 6 Rapportage van klachten

De rapportage zoals genoemd in artikel 2, onder e, wordt aan de gemeenteraad voorgelegd en bevat minimaal een overzicht van het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van die klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtenbehandeling.

Artikel 7 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college.

Artikel 8 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na publicatie.
2. Op dat tijdstip wordt de Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe, zoals vastgesteld op 19 december 2011, ingetrokken.