

Gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. en de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten

Het Algemeen Bestuur van de DDFK-gemeenten, het Dagelijks Bestuur van de DDFK-gemeenten en de voorzitter van de DDFK-gemeenten, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft en de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft, gelet op de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, gezien de instemming van de BOR van 24 november 2015 conform artikel 27, lid 1, sub j van de Wet op de Ondernemingsraden; besluiten vast te stellen de:

Gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. en de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a.bestuursorgaan:

de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten waaronder begrepen alle leden van deze bestuursorganen met uitzondering van de individuele gemeenteraadsleden, alsmede alle personen en rechtspersonen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan;

b.gedraging:

het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk- of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, waaronder onder andere zijn begrepen onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie, de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat;

c.klacht:

een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen;

d.klachtbehandelaar:

degene die op grond van artikel 5 van deze regeling is belast met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;

e.klachtencoördinator:

degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 3 van deze regeling;

f.klager:

de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen;

g.Nationale Ombudsman:

het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht.

Artikel 2 Fasering

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling.

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. behandeling vindt in eerste instantie plaats door de in artikel 5 aangewezen klachtbehandelaar.
2. behandeling in tweede instantie (alleen van toepassing op klachten inzake medewerkers van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten). Indien de klacht in eerste instantie niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan klager de klacht voorleggen aan de voorzitter van de DDFK-gemeenten. Klager kan er echter ook voor kiezen om deze fase over te slaan.

3. behandeling door de Nationale Ombudsman. Indien de klager na de behandeling in eerste en/of tweede instantie niet tevreden is over afhandeling van zijn klacht, kan hij vervolgens nog een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Door of namens het Dagelijks Bestuur van de DDFK-gemeenten wordt een klachtencoördinator en één of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
3. De begeleiding van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door een plaatsvervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
4. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
5. Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorgdraagt voor de registratie van de klacht. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 10.
6. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
 - a. het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
 - b. het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 Wijze van indiening

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als persoonlijk worden ingediend. Van elke mondeling geuite klacht waarvan klager aangeeft dat hij formeel in behandeling genomen moet worden, wordt een notitie gemaakt, welke notitie zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator wordt overhandigd. De klachtencoördinator zal de klacht op schrift stellen en ter ondertekening aan klager voorleggen ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht in behandeling genomen.
3. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 5 Klachtbehandelaar

Klachten inzake de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten:

1. Een klacht over het Algemeen Bestuur of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de burgemeesters van de DDFK-gemeenten, tenzij hij/zij zelf het onderwerp van de klacht is/zijn, in welk geval hij/zij niet aan de behandeling van de klacht deelneemt/deelnemen.
2. Een klacht over het Dagelijks Bestuur of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 3 van dit artikel van toepassing is.
3. Een klacht over de voorzitter wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
4. Een klacht over de directeur wordt behandeld door de voorzitter.
5. Een klacht over een afdeling of afdelingsmanager, een team of teamleider of over een medewerker wordt behandeld door de direct leidinggevende. Na ontvangst van de klacht bepaalt de klachtbehandelaar samen met zijn direct leidinggevende hoe de klacht zal worden behandeld.
6. Alle overige klachten worden behandeld door de voorzitter.
7. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de directeur geïnformeerd over de klacht en kan hij afwijken van lid 5.

Klachten inzake de gemeenten:

1. Een klacht over de gemeenteraad wordt behandeld namens de gemeenteraad door een uit de gemeenteraad aan te wijzen dan wel in te stellen commissie van maximaal 3 leden uit 3 verschillende raadsfracties.

2. Een klacht over het college van burgemeester en wethouders als geheel of over één van de wethouders wordt behandeld namens het college van burgemeester en wethouders door de burgemeester.
3. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
4. Een klacht over de gemeentesecretaris of de griffier wordt behandeld door de burgemeester.
5. Alle overige klachten worden behandeld door de gemeentesecretaris.

Artikel 6 Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt binnen twee weken schriftelijk aan de klager bevestigd door de klachtencoördinator.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan klager meegedeeld.

Artikel 7 Hoor en wederhoor

1. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt van de klachtbehandelaar een afschrift van de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen van beide partijen kan gelijktijdig plaatsvinden en is in beginsel niet openbaar. Getracht wordt om via bemiddeling tot een oplossing te komen.
3. Zo nodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
5. De klachtbehandelaar kan gedurende de klachtenprocedure voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 8 Afdoening in eerste instantie

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en informeert de klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen zes weken of, na verdaging, uiterlijk binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift in een afdoeningsbrief. De afdoeningsbrief bevat een motivering over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator en de manager krijgen hiervan een afschrift.
2. De in lid 1 genoemde vereisten voor de afdoeningsbrief gelden niet wanneer de klacht tussentijds naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.
3. Indien het een klacht betreft inzake medewerkers / een team of een afdeling van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten zoals bedoeld in artikel 5 lid 5 wordt de klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de afdoening in eerste instantie, zijn klacht kan voorleggen aan de voorzitter van de DDFK-gemeenten, binnen zes weken na de ontvangst van de afdoeningsbrief. Klager kan er in dat geval echter ook voor kiezen om deze instantie over te slaan en zijn klacht binnen een jaar na ontvangst van de afdoeningsbrief voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 9 Afdoening in tweede instantie

1. Indien klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht tegen een medewerker van de Gemeenschappelijke Regeling in eerste instantie, kan hij zijn klacht in tweede instantie voorleggen aan de voorzitter.
2. De voorzitter zal aan de hand van de informatie die hij van de klachtbehandelaar heeft ontvangen, de aard van de klacht en de wens van klager, bepalen of hij klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd in de gelegenheid zal stellen om te worden gehoord.
3. De voorzitter adviseert het Dagelijks Bestuur omtrent de afhandeling van de klacht in de vorm van een door de voorzitter te ondertekenen afdoeningsbrief.
4. De voorzitter, informeert klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen vier weken na ontvangst van de klacht in een afdoeningsbrief over zijn conclusies. De klachtencoördinator krijgt hiervan een afschrift.
5. De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de behandeling van zijn klacht, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief van de voorzitter.

Artikel 10 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het Dagelijks Bestuur, de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten, de ondernemingsraad en de directeur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-

gemeenten en de gemeenten zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen, alsmede een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen.

Artikel 11 Uitzonderingsbepaling

Deze regeling is niet van toepassing op klachten van werknemers over seksuele intimidatie, racisme en discriminatie.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na haar bekendmaking.

Artikel 13 Overgangsregeling

Klachten tegen medewerkers die per 1 januari 2017 in dienst zijn van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten en die vóór 1 januari 2017 zijn ingediend bij één van de vier DDFK-gemeenten, maar nog niet in behandeling zijn genomen, worden behandeld conform deze regeling.

Klachten tegen gemeentelijke bestuursorganen en medewerkers die per 1 januari 2017 in dienst zijn van één van de vier DDFK-gemeenten, ingediend vóór 1 januari 2017, maar die nog niet in behandeling zijn genomen, worden behandeld conform de gemeentelijke klachtenregelingen.

Artikel 14 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. en de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten. Vastgesteld in de vergadering van het **Algemeen bestuur** van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten d.d.1 november 2016.

de secretaris,
FW. Brave

de voorzitter,
J.W. de Vries

Vastgesteld in de vergadering van het **Dagelijks bestuur** van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten d.d. 23 september 2016.