

Beleidsregels intern klachtrecht gemeente Meierijstad

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Meierijstad, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

overwegende, dat het gewenst is de beleidsregels over het intern klachtrecht op te stellen; gelet op de artikelen 9:1 tot en met 9:12a en 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht (de wet);

b e s l u i t e n:

Vast te stellen de

Beleidsregels intern klachtrecht gemeente Meierijstad.

Artikel 1 Toepassingsbereik

Deze beleidsregels zijn niet van toepassing op klachten van medewerkers van de gemeente Meierijstad over gedragingen van bestuursorganen in hun hoedanigheid als werkgever of gedragingen van leidinggevendenden of collega's.

Artikel 2 Centraal meldpunt/Klachtencoördinator

1. Het college wijst een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator:
 - a. registreert ingekomen klaagschriften en stuurt deze onmiddellijk door aan de klachtbehandelaar;
 - b. ondersteunt de bewaking van de voortgang van de behandeling van de klachten;
 - c. registreert de bevindingen, oordelen en de daaraan verbonden conclusies over de klachten;
 - d. verzorgt de jaarlijkse publicatie van de klachten.

Artikel 3 De klachtbehandelaar

1. De informele afhandeling van een klacht en de voorbereiding van de formele afhandeling van een klacht door het bestuursorgaan geschiedt door:
 - a. de leidinggevendenden voor klachten over medewerkers van hun atelier;
 - b. een lid van de directie voor klachten over hun leidinggevendenden en van medewerkers die niet onder een leidinggevende vallen c.q. medewerkers van meerdere afdelingen ;
 - c. de gemeentesecretaris voor klachten over de directie;
 - d. de burgemeester voor klachten over de gemeentesecretaris;
 - e. de burgemeester voor klachten over (leden van) het college van burgemeester en wethouders;
 - f. de loco-burgemeester voor klachten over de burgemeester;
 - g. de voorzitter van de raad voor klachten over (leden van) de raad en de griffier;
 - h. de plaatsvervangend voorzitter van de raad of de raadsnestor voor klachten over de voorzitter van de raad;
 - i. de griffier voor klachten over medewerkers van de griffie.
2. Bij afwezigheid van de klachtbehandelaar neemt diens plaatsvervanger de afhandeling van de mondelinge klacht dan wel de (voorbereiding van de) afhandeling van het klaagschrift over.

Artikel 4 Mondelinge klachten

De bestuurder of medewerker die voor het eerst kennis neemt van een mondelinge klacht brengt de klager zo spoedig mogelijk in contact met de klachtencoördinator.

Artikel 5 Formele en informele wijze van afwikkeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht, als klager en aangeklaagde daar mee in kunnen stemmen, bij voorkeur op informele wijze af zonder tussenkomst van het bestuursorgaan.
2. Indien klager of aangeklaagde aangeeft een formele afwikkeling van de klacht te wensen bereidt de klachtbehandelaar de formele afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan voor.
3. Onder informele afwikkeling en voorbereiding van de formele afwikkeling van een klacht zijn begrepen alle handelingen die verband houden met:
 - a. de bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager en aangeklaagde;
 - b. het beoordelen of de klacht voldoet aan de in artikel 9:4 van de wet gestelde ontvankelijkheids-eisen en het zo nodig bieden van de mogelijkheid tot aanvulling van de klacht;
 - c. het vaststellen of sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de wet (uitzonderingen op de plicht tot behandeling van een klacht);

-
- d. een onderzoek naar de beklagde gedraging, waaronder begrepen het horen van klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, zo mogelijk in elkaars aanwezigheid;
 - e. het concluderen dat zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 9:5 van de wet (naar tevredenheid tegemoet komen aan klacht);
 - f. het concluderen dat zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 9:10, tweede lid van de wet (afzien van horen);
 - g. het informeren van klager, aangeklaagde en het centraal meldpunt over de bevindingen, het oordeel daarover en eventuele daaraan te verbinden conclusies.
4. Tot de voorbereiding van de formele behandeling van de klacht behoort tevens het zo nodig uitbrengen van een rapportage aan het betrokken bestuursorgaan over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan verbonden moeten worden.
 5. Indien zich een situatie voordoet als bedoeld in artikel 9:5 van de wet deelt de klachtbehandelaar de klager schriftelijk mede er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Klager wordt daarbij uitdrukkelijk gewezen op de mogelijkheid om een andersluidend standpunt aan te geven, waarna de formele behandeling van de klacht wordt voortgezet. Een afschrift van de mededeling wordt gezonden aan aangeklaagde en het centraal meldpunt.

Artikel 6 Bevoegdheid afhandeling klaagschrift

1. De afhandeling van een klaagschrift waarbij sprake is van een situatie zoals genoemd in artikel 5 derde lid onder b, c en e geschiedt door de klachtbehandelaar.
2. In andere situaties dan genoemd in het vorige lid geschiedt de afhandeling van een klaagschrift door het betrokken bestuursorgaan.

Artikel 7 Inwerkingtreding

Deze beleidsregels treden in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking.

Artikel 8 Citeertitel

Deze beleidsregels worden aangehaald als Beleidsregels intern klachtrecht Meierijstad 2017

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders in zijn vergadering van 3 januari 2017

*De secretaris,
drs. M.G.C. Wilms-Wils RA
De burgemeester,
M.A. Fränzel MSc*