



Interne klachtenregeling gemeente Leek 2016

De raad van de gemeente Leek, de werkgeverscommissie van de raad van de gemeente Leek, het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Leek en de burgemeester van de gemeente Leek;

ieder voor zover het hun bevoegdheid betreft;

gelezen de adviezen met registratienummer 201600505049 en 2016007412 en 2016008970;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 januari 2017, registratienummer 206005052;

gelezen het instemmingsadvies d.d. 12 december 2016 van de ondernemingsraad van de gemeente Leek;

gelet op het bepaalde in de Gemeentewet en op hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht en op artikel 27, lid 1 sub j van de Wet op de ondernemingsraden;

B E S L U I T :

vast te stellen de Interne klachtenregeling gemeente Leek 2016.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 2

1. Wil een klacht de procedure doorlopen zoals omschreven in deze regeling, dan moet het klaagschrift voldoen aan de vereisten, zoals omschreven in het tweede lid van dit artikel.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht waarbij tevens wordt aangegeven wanneer de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 3

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze in overleg met klager door een door burgemeester en wethouders aangewezen klachtencoördinator op schrift gesteld en door klager voor akkoord ondertekend.
3. Burgemeester en wethouders stellen een formulier op dat voor het indienen van klachten kan worden gebruikt.

Artikel 4

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk. Daarbij wordt de datum van ontvangst van de klacht aangegeven. Tevens wordt daarbij vermeld door wie de klacht zal worden onderzocht en wat de verdere gang van zaken is.



Artikel 5

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 6

De klachtencoördinator houdt in een daartoe bestemd register aantekening van de ingediende klachten, van de voortgang van de behandeling en van de tijdige afdoening van de klachten.

Artikel 7

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest; of
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Hoofdstuk 2 De behandeling van klaagschriften

Artikel 8

1. Wordt een klacht ingediend tegen een gedraging van de burgemeester, dan behandelt de locoburgemeester de klacht.
2. Wordt een klacht ingediend tegen een gedraging van een wethouder, dan behandelt de burgemeester de klacht.
3. Wordt een klacht ingediend tegen een gedraging van een medewerker van de bestuursdienst, dan bepaalt de gemeentesecretaris door wie de klacht wordt behandeld.
4. Wordt een klacht ingediend tegen een gedraging van een medewerker van de griffie, dan bepaalt de griffier door wie de klacht wordt behandeld.
5. Wordt een klacht ingediend tegen een gedraging van de gemeentesecretaris, dan bepaalt de burgemeester door wie de klacht wordt behandeld.
6. Wordt een klacht ingediend tegen een gedraging van de griffier, dan bepaalt de voorzitter van de werkgeverscommissie van de gemeenteraad door wie de klacht wordt behandeld.
7. De gemeentesecretaris, de griffier, de burgemeester en de voorzitter van de werkgeverscommissie van de gemeenteraad nemen daarbij in acht dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 9

1. Degene die de klacht behandelt, stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager verklaart geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10

De behandeling van een klacht is in eerste instantie gericht op bemiddeling. Bemiddeling kan bestaan uit het oplossen van het probleem, het geven van nadere uitleg, het aanbieden van verontschuldigingen of het maken van een gebaar ter compensatie van wat is misgegaan.



Artikel 11

1. Wanneer door bemiddeling tot tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.
2. Degene die de klacht behandelt, bevestigt namens het bestuursorgaan aan klager dat deze tevreden is gesteld en dat de klacht niet verder wordt behandeld.

Artikel 12

1. Indien door bemiddeling niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet wordt gekomen, vervolgt degene die de klacht behandelt het onderzoek naar de klacht en stelt klager hiervan namens het bestuursorgaan schriftelijk op de hoogte.
2. De verdere behandeling van de klacht is gericht op het zo goed mogelijk vaststellen van wat er is gebeurd, het in een rapportage vastleggen van het gebeurde en het geven van een oordeel over de gegrondheid van de klacht.
3. Tijdens de behandeling worden de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft geïnformeerd over elkaars lezingen van het gebeurde en worden zij in de gelegenheid gesteld daarop hun reactie te geven.
4. Degene die de klacht behandelt, legt de rapportage waarin het gebeurde is vastgelegd tezamen met zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht voor aan het bestuursorgaan. Hij voegt hierbij de verslagen van het horen en de overige relevante stukken.
5. Indien de afhandeling van de klacht gelet op het bepaalde in artikel 13, tweede lid is verdaagd, wordt de termijn genoemd in lid vier voor het voorleggen van de rapportage aan het bestuursorgaan met eenzelfde termijn verlengd.

Artikel 13

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 14

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving als bedoeld in lid 1 geeft het bestuursorgaan aan dat, indien klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, hij zich per post kan wenden tot de Nationale Ombudsman, Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag, dan wel digitaal via www.nationaleombudsman.nl.
3. Het bestuursorgaan stelt ook degene over wiens gedraging wordt geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Het bestuursorgaan kan dit doen door het sturen van een afschrift van de in lid 1 bedoelde kennisgeving aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd.

Hoofdstuk 3 Slotbepaling

Artikel 15

1. Deze regeling kan aangehaald worden als Interne klachtenregeling gemeente Leek 2016.
2. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na die waarop zij bekendgemaakt is.
3. Gelijktijdig met de inwerkingtreding van deze regeling wordt de Interne klachtenregeling gemeente Leek 2013 ingetrokken.

*Aldus besloten in de openbare vergadering
van de raad der gemeente Leek,
d.d. 1 februari 2017.*



B.C. Hoekstra, voorzitter, mevrouw F.M. Bouwman, raadsgriffier

*Aldus besloten door de werkgeverscommissie
van de raad van de gemeente Leek,
d.d. 1 februari 2017.*

M.W.W. van der Linden, voorzitter mevrouw M.Y. van der Veen, secretaris

*Aldus besloten in de vergadering
van burgemeester en wethouders
van de gemeente Leek,
d.d. 20 december 2016.*

B.C. Hoekstra, burgemeester M. Schomper, secretaris

*Aldus besloten door de burgemeester van Leek,
d.d. 20 december 2016.*

B.C. Hoekstra