

Beleidsregel Interne Klachtprocedure De Wolden Hoogeveen

Het college van B&W en de burgemeester van De Wolden, het college van B&W en de burgemeester van Hoogeveen, het bestuur en de voorzitter van de Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

gelet op de artikelen 9:7, 9:12 en 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht, overwegende dat:

- vanaf 1 januari 2015 de medewerkers van de beide gemeenten zijn overgegaan naar de Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen (hierna: Samenwerkingsorganisatie);
- de Samenwerkingsorganisatie werkzaamheden verricht in opdracht van de beide gemeenten;
- het zowel voor klagers, degenen waarover geklaagd wordt alsmede behandelaars van klachten wenselijk is om beleid vast te leggen ten aanzien van de bevoegdheid van personen om een klacht in het kader van de interne klachtprocedure te behandelen;
- het wenselijk is voor het toetsingskader aan te sluiten bij het kader dat door de Nationale Ombudsman is ontwikkeld.

besluit:

vast te stellen de navolgende beleidsregel ten aanzien van de interne klachtprocedure:

Artikel 1 Toerekening van klachten

Klachten over gedragingen van een medewerker van de Samenwerkingsorganisatie die op het moment van de gedraging werkzaamheden verrichtte onder verantwoordelijkheid van bestuursorganen van de gemeente De Wolden of de gemeente Hoogeveen, worden toegerekend aan de betreffende gemeente. Klachten over gedragingen die niet zijn toe te rekenen aan een gemeente worden toegerekend aan de Samenwerkingsorganisatie.

Artikel 2 Klachten tegen ambtenaren

Klachten tegen ambtenaren die werkzaam zijn binnen een eenheid worden namens het bestuursorgaan behandeld door de leidinggevende van degene waarover wordt geklaagd. Klachten tegen een leidinggevende binnen een eenheid worden behandeld door de eenheidsmanager en klachten tegen een eenheidsmanager worden behandeld door de directie van de Samenwerkingsorganisatie. Klachten tegen de directie worden behandeld door de voorzitter van de Samenwerkingsorganisatie.

Artikel 3 Klachten tegen bestuur De Wolden

Klachten over gedragingen van het college van B&W van de gemeente De Wolden als zodanig, een wethouder of de gemeentesecretaris worden behandeld door de burgemeester van de gemeente De Wolden. Klachten over gedragingen van de burgemeester van de gemeente De Wolden worden behandeld door een wethouder.

Artikel 4 Klachten tegen bestuur Hoogeveen

Klachten over gedragingen van het college van B&W van de gemeente Hoogeveen als zodanig, een wethouder, de burgemeester of de gemeentesecretaris worden behandeld door de burgemeester van de gemeente Hoogeveen.

Artikel 5 Klachten tegen bestuur Samenwerkingsorganisatie

Klachten over gedragingen van het bestuur van de Samenwerkingsorganisatie als zodanig, een lid van het bestuur of de voorzitter worden behandeld door de voorzitter.

Artikel 6 Klachtadviesprocedure

Voorgaande bepalingen laten onverlet de mogelijkheid van het bestuursorgaan om op grond van artikel 9:14 Algemene wet bestuursrecht te besluiten een persoon of commissie te belasten met de behandeling van en de advisering over een klacht.

Artikel 7 Procedurele vereisten

1. Elke klachtbehandeling – ook als die leidt tot een informele oplossing – wordt afgesloten met een afhandelingsbrief aan de klager. Een klacht die per e-mail wordt ingediend kan ook met een e-mail worden afgesloten
2. Het toetsingskader van de Nationale Ombudsman wordt gehanteerd als kader voor het beoordelen van gedragingen.
3. De afhandelingsbrief of -e-mail wordt afgesloten met de clausule:

“ Indien u niet tevreden bent over de wijze waarop uw klacht is afgehandeld, kunt u binnen een jaar na dagtekening van deze brief uw klacht voorleggen aan de Ombudsman van de”

5. In de afhandelingsbrief wordt uitdrukkelijk vermeld of de gedraging waarover geklaagd is als behoorlijk of als onbehoorlijk wordt gekwalificeerd.
6. Deze afhandelingsbrief wordt ondertekend in mandaat namens het betreffende bestuursorgaan.
7. De klachtcoördinator ontvangt een afschrift van de afhandelingsbrief.

Artikel 8 Slotbepaling

Deze beleidsregel treedt in werking daags na publicatie.

Aldus vastgesteld door:

College van B&W en Burgemeester van De Wolden,

College van B&W en Burgemeester van Hoogeveen,

Bestuur en voorzitter van de Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen