

Klachtenregeling gemeente Doetinchem 2017

Artikel 1 Kenbaar maken van de klacht

Lid 1 Klachten over gedragingen van de gemeente Doetinchem of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Doetinchem, kunnen zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt. Desgewenst kan men gebruik maken van een klachtformulier.

Lid 2 de medewerker die de mondelinge klacht ontvangt, draagt er zorg voor dat deze klacht kenbaar wordt gemaakt aan de klachtencoördinator.

Lid 3 Een schriftelijke klacht 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.

Lid 4 Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 2 Ontvangst van de klacht

Lid 1 Een schriftelijke klacht wordt geregistreerd door het team Documentaire Informatie in het zaakstelsel en de klacht wordt doorgezonden aan de klachtencoördinator.

Lid 2 Alle klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator in een klachtenoverzicht van één kalenderjaar.

Lid 3 De indiener van de klacht ontvangt een ontvangstbevestiging.

Artikel 3 Informeren betrokkenen

De klachtencoördinator stuurt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen, aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de direct leidinggevende en het desbetreffende afdelingshoofd.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen van een klacht

Lid 1 De gemeente Doetinchem is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- d. waartegen door de klager beroep kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter 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.

Lid 2 De gemeente Doetinchem is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Lid 3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Hierbij wordt vermeld binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift bij de gemeentelijke Ombudsman kan indienen.

Artikel 5 Informele afdoening van de klacht

Lid 1 De (direct) leidinggevende van de afdeling waar de medewerker werkzaam is op wie de klacht betrekking heeft, kan besluiten de klacht informeel te behandelen. Wanneer de klager hiermee niet instemt, zal een formele behandeling van de klacht plaatsvinden.

Lid 2 Als op informele wijze tot afdoening van de klacht is gekomen, wordt dit schriftelijk aan klager bevestigd.

Lid 3 Wanneer klager niet tevreden is over de informele afdoening, volgt de formele behandeling van de klacht.

Artikel 6 Klachtbehandelaar

Lid 1 Een klacht gericht tegen een medewerker wordt behandeld door een afdelingshoofd van de gemeente Doetinchem, niet zijnde de afdeling waar desbetreffende medewerker, werkzaam is.

Lid 2 Een klacht gericht tegen een afdelingshoofd wordt behandeld door een lid van de directie.

Lid 3 Een klacht gericht tegen de griffier of een medewerker van de griffie wordt behandeld door de voorzitter en vicevoorzitter van de gemeenteraad.

Lid 4 Een klacht gericht tegen een lid van het college, directeur of commissielid wordt behandeld door de burgemeester.

Artikel 7 Het horen

Lid 1 De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. De klachtbehandelaar (als bedoeld in artikel 6 van deze regeling) hoort betrokkenen.

Lid 2 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Lid 3 Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden.

Artikel 8 Klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA)

Lid 1 Een afschrift van de klacht gericht tegen het optreden van een buitengewoon opsporingsambtenaar betreffende de uitoefening van diens bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar wordt terstond gezonden aan de toezichthouder (de hoofdofficier van Justitie van Oost Nederland) en de direct toezichthouder (de korpschef).

Lid 2 Bij de afhandeling van de klacht neemt de gemeente Doetinchem het oordeel van de toezichthouder en de direct toezichthouder over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van die bevoegdheden in acht.

Lid 3 De klachtbehandelaar draagt zorg voor een afschrift van de klachtafhandeling aan de toezichthouder en de direct toezichthouder.

Artikel 9 Afhandeling klacht

Lid 1 Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

Lid 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.

Lid 3 Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Lid 4 De klachtbehandelaar stelt het college van burgemeester en wethouders op de hoogte van zijn bevindingen door middel van een advies uit aan het college van burgemeester en wethouders. Bij dit advies is het verslag van de hoorzitting gevoegd.

Artikel 10 Oordeel over de klacht

Lid 1 Het college van burgemeester en wethouders stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Lid 2 Indien de conclusies van het college van burgemeester en wethouders afwijken van het advies van de klachtbehandelaar, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld.

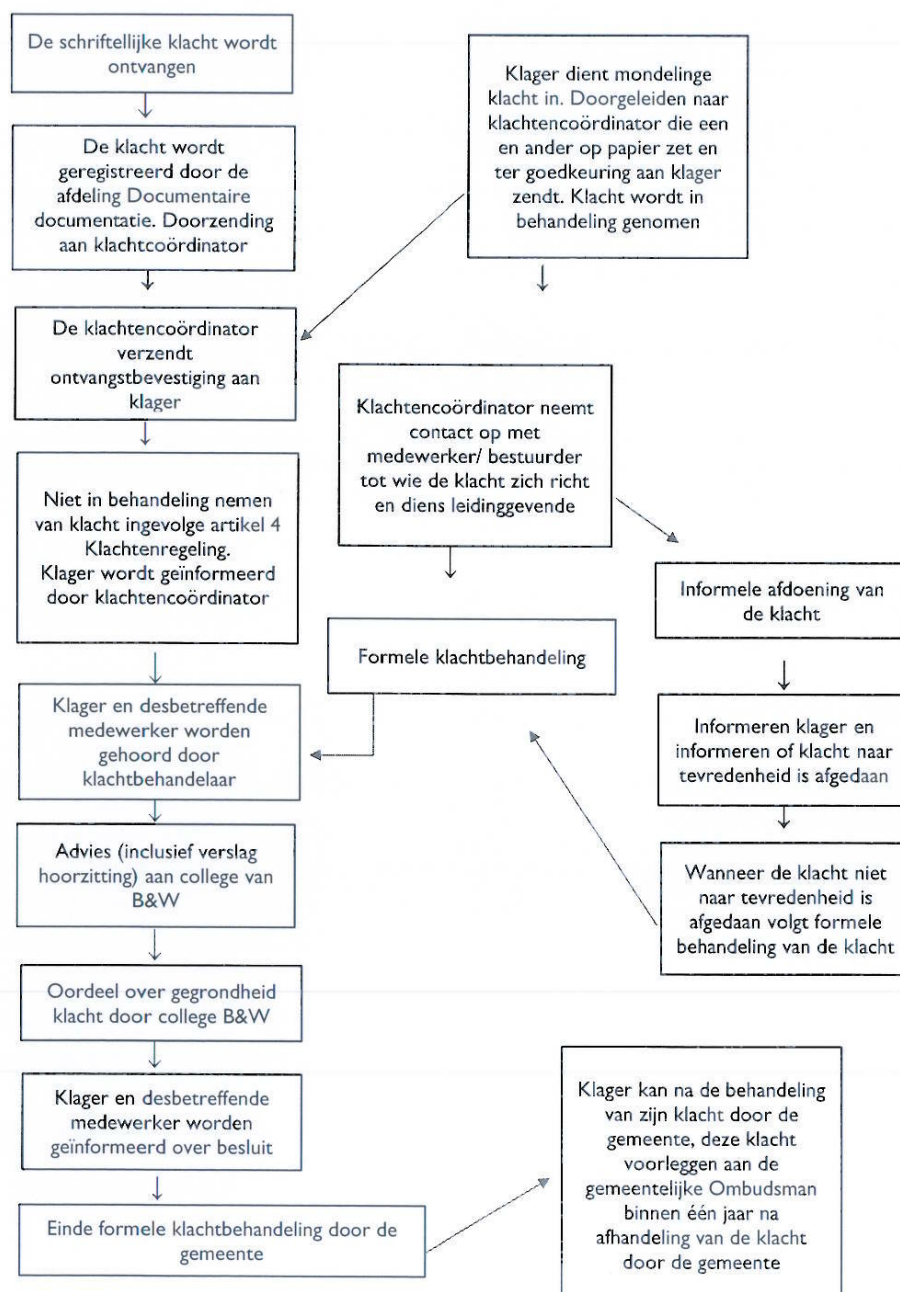
Lid 3 Het advies van de klachtbehandelaar en het verslag van de hoorzitting wordt meegezonden met de kennisgeving aan klager.

Lid 4 Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager binnen één jaar na dagtekening van de kennisgeving een verzoekschrift kan indienen bij de gemeentelijke Ombudsman.

Artikel 11 Verslag van de klachten

Het college van de burgemeester en wethouders draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Bijlage I. Schema klachtbehandeling gemeente Doetinchem 2017.



Bijlage 2. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 9:1

Lid 11 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.
 Lid 2 Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 9:4

Lid 1 Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

Lid 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.

Lid 3 Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:5

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.

Artikel 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 9:7

Lid 1 De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Lid 2 Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 9:8

Lid 1 Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de 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 bestuursrechter 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.

Lid 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.

Lid 3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:9

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

Artikel 9:10

Lid 1 Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Lid 2 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is,
- b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of

- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

Lid 3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:11

Lid 1 Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

Lid 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.

Lid 3 Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 9:12

Lid 1 Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Lid 2 Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 9:12a

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 9:13

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.1.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

Artikel 9:14

Lid 1 Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

Lid 2 Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 9:15

Lid 1 Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.

Lid 2 Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.

Lid 3 De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid.

Lid 4 De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 9:16

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12.