

## **Besluit van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Tubbergen houdende regels omtrent klachtenbehandeling Regeling behandeling klachten Dinkelland Tubbergen Noaberkracht**

De raden, de colleges van burgemeester en wethouders en de burgemeesters van Dinkelland en Tubbergen en het bestuur van Noaberkracht Dinkelland Tubbergen, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft, besluiten vast te stellen de

Regeling behandeling klachten gemeente Dinkelland, gemeente Tubbergen en bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

### **Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1.1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente, dan wel van de bedrijfsvoeringsorganisatie van de gemeente, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van deze organen, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- b. bestuursorgaan:
  - de gemeenteraad van Dinkelland of Tubbergen;
  - het college van burgemeester en wethouders van Dinkelland of Tubbergen;
  - de burgemeester van Dinkelland of Tubbergen;
  - het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht.
- c. klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft of namens wie een klacht is ingediend.
- d. bedrijfsvoeringsorganisatie: de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen, alsmede eventuele rechtsopvolgers.
- e. ambtenaar: hij die door of vanwege de gemeente of de bedrijfsvoeringsorganisatie is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn, alsmede hij met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is aangegaan, dan wel hij die onder verantwoordelijkheid van de gemeente of de bedrijfsvoeringsorganisatie werkzaamheden verricht.
- f. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 2.1.
- g. klachtbehandelaar: degene die namens het betrokken bestuursorgaan belast is met het onderzoek naar de klacht, met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en deze regeling.
- h. secretaris: de gemeentesecretaris dan wel de directeuren van de bedrijfsvoeringsorganisatie.
- i. dienstverleningsovereenkomst: een dienstverleningsovereenkomst tussen gemeenten en/of door gemeenten ingestelde gemeenschappelijke regelingen en/of overige overheidsinstanties.

#### **Artikel 1.2 Toepassingsbereik**

1. Klachten over gedragingen van personen in dienst bij of ingehuurd door de bedrijfsvoeringsorganisatie worden behandeld door het bestuursorgaan van Noaberkracht, Dinkelland, dan wel Tubbergen, waaraan de gedraging moet worden toegerekend, mede gelet op:
  - een eventuele officiële hoedanigheid van de betreffende persoon, zoals de hoedanigheid van toezichthouder, ambtenaar van de burgerlijke stand, heffingsambtenaar of leerplichtambtenaar van de gemeente;
  - de vraag in wiens naam of in wiens opdracht de betreffende persoon werkzaam was ten tijde van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
  - het geheel van werkzaamheden dat de achtergrond vormde van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
2. In alle andere gevallen bepalen burgemeester en wethouders van Dinkelland en Tubbergen tezamen de keuze wie op de klacht beslist.

### **Artikel 1.3 Algemene bepalingen**

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 ambtenaar wordt aangemerkt als een gedraging van het daarvoor verantwoordelijke bestuursorgaan.
3. Elke klacht wordt vertrouwelijk geregistreerd onder "klacht" in het zaakstelsel.
4. Aan degene die zich, telefonisch, mondeling dan wel schriftelijk, met een klacht tot de organisatie wendt, wordt de mogelijkheid van pre-meditation geboden om tot een oplossing te komen.
5. Alle schriftelijke klachten worden gemeld aan de klachtencoördinator en van elke mondelinge klacht die niet direct en tot tevredenheid is opgelost, wordt door de betrokken medewerker, dan wel het betrokken bestuursorgaan, melding gedaan aan de klachtencoördinator.
6. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgehandeld met in achtname van artikel 2.1 lid 3 van deze regeling.
7. Schriftelijke klachten worden schriftelijk afgehandeld, dan wel wordt desgewenst een mondelinge afhandeling schriftelijk bevestigd.
8. Alle schriftelijke klachten worden gemeld aan de klachtencoördinator.
9. Wordt de klacht niet direct en tot tevredenheid van de klager afgedaan en heeft pre-meditation niet tot een oplossing geleid, dan wordt de klacht ter behandeling voorgelegd aan de klachtbehandelaar.
10. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk bevestigd aan klager, aan de eventuele indiener van de klacht en aan degene over wie werd geklaagd.

## **Hoofdstuk 2. Behandeling klachten**

### **Artikel 2.1 Klachtencoördinator**

1. Door of namens het bevoegde bestuursorgaan wordt een klachtencoördinator en één of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator wijst de klacht aan de juiste klachtbehandelaar toe.
3. De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat een mondelinge klacht altijd op schrift wordt gezet.
4. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
5. De klachtencoördinator is in verband met deze werkzaamheden bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen.
6. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
7. De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks aan de bestuursorganen en draagt namens hen zorg voor de publicatie van schriftelijke klachten als bedoeld in artikel 9:12a Awb.

### **Artikel 2.2 Klachtbehandelaar**

1. De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht en tracht in samenwerking met de klachtencoördinator eerst de klacht op informele wijze op te lossen.
2. Als klachtbehandelaar wordt aangewezen:
  - a. het afdelingshoofd namens het bestuursorgaan indien het een gedraging van een ambtenaar van zijn afdeling betreft;
  - b. de algemeen directeuren van de bedrijfsvoeringsorganisatie namens het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie indien het een gedraging van een afdelingshoofd of programmamanager betreft;
  - c. de voorzitter van het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie namens dit bestuur indien het een gedraging van de directie of een directeur van Noaberkracht betreft;
  - d. de burgemeester namens het betrokken college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van de gemeentesecretaris of een wethouder betreft;
  - e. de locoburgemeester als het een gedraging van de burgemeester betreft in diens hoedanigheid van burgemeester, of in diens hoedanigheid van voorzitter van het college.
  - f. de voorzitter van het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie als het een gedraging van dit bestuur of een lid van dit bestuur betreft;
  - g. de andere voorzitter van het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie als het een gedraging van de voorzitter van de bedrijfsvoeringsorganisatie betreft;
  - h. de betrokken griffier indien het een gedraging van een medewerker van de griffie betreft;
  - i. de burgemeester als voorzitter van de betrokken raad indien het een gedraging van de raad en de griffier betreft;

- j. de burgemeester als voorzitter van de betrokken raad indien het een gedraging van een lid, anders dan een raadslid, van een commissie als bedoeld in hoofdstuk V van de Gemeentewet betreft, alleen en voor zover diegene onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzaamheden verricht.
3. Als een klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator dan wordt deze vervangen door de plaatsvervangend klachtencoördinator.
4. In gevallen waarin de Algemene wet bestuursrecht noch deze regeling voorzien, wijzen de burgemeesters gezamenlijk een klachtbehandelaar aan.

#### **Artikel 2.3 Hoor en wederhoor**

1. Degene over wiens gedraging de klacht gaat, ontvangt een afschrift van de klacht en de eventueel daarbij meegezonden stukken.
2. Voor degene over wiens gedraging de klacht gaat bestaat de mogelijkheid om tot 10 dagen voor de dag van de hoorzitting schriftelijk te reageren op de ingediende klacht.
3. De klager ontvangt een afschrift van de reactie als bedoeld in lid 2.
4. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene over wiens gedraging de klacht gaat in de gelegenheid om te worden gehoord en om desgewenst op elkaars standpunt te reageren.
5. Van het horen van de klager en degene over wiens gedraging de klacht gaat in elkaars aanwezigheid kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben.
6. Zo nodig worden getuigen gehoord.
7. Het horen vindt in beslotenheid plaats.
8. Zowel de klager als degene over wiens gedraging de klacht gaat, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
9. Van het horen wordt door de klachtbehandelaar een verslag gemaakt dat wordt toegezonden aan de klager en degene over wiens gedraging de klacht gaat.

#### **Artikel 2.4 Afdoening**

1. Van de klacht die niet tot tevredenheid is opgelost brengt de klachtbehandelaar aan het betrokken bestuursorgaan schriftelijk verslag uit van zijn bevindingen en adviseert welke conclusies zijns inziens aan zijn bevindingen moeten worden verbonden.
2. De klachtbehandelaar zendt gelijktijdig een afschrift aan de klager en aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
3. Van de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan wordt door de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk kennisgegeven, door het zenden aan de klager van een schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan aan de klacht verbindt
4. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking had en de klachtcoördinator wordt een kopie van de kennisgeving als bedoeld in lid 3 toegezonden.

#### **Artikel 2.5 Doel en evaluatie**

1. Het doel van de procedure van klachtbehandeling is verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding.
2. Na de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan wordt door de burgemeester of de voorzitter van de bedrijfsvoeringsorganisatie zo spoedig mogelijk onderzoek gedaan naar de doeltreffendheid van de klachtbehandeling en de effecten hiervan voor de organisatie en voor degene over wiens gedraging is geklaagd.
3. In de evaluatie worden in ieder geval de volgende vragen betrokken:
  - a. Is het gewenste doel bereikt?
  - b. Welke oorzaken lagen aan de klacht ten grondslag?
  - c. Hoe heeft degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft de klachtbehandeling ervaren?
  - d. Wat is het leereffect van de ontvangen klacht geweest voor de organisatie?
  - e. Zijn er maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen en zo ja, welke?

### **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

#### **Artikel 3.1 Vertrouwelijkheid**

De klachtbehandelaar alsmede een ieder die uit hoofde van zijn functie kennis draagt van de inhoud van documenten betreffende klachten neemt daaromtrent vertrouwelijkheid in acht.

#### **Artikel 3.2 Hiërarchie**

1. Iedere specifieke regeling inzake klachten gaat voor op deze algemene regeling.

2. Bij het aangaan van een dienstverleningsovereenkomst dient in de overeenkomst te worden geregeld welk bestuursorgaan verantwoordelijk is voor klachten over gedragingen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden voortvloeiende uit de dienstverleningsovereenkomst.

### **Artikel 3.3 Onvoorziene situaties**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet en de klacht is gerelateerd aan Dinkelland, dan wel Tubbergen, beslissen burgemeester en wethouders van de desbetreffende gemeente. In overige gevallen beslist het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie.

### **Artikel 3.4 Citeertitel en inwerkingtreding**

1. Deze regeling wordt aangeduid als "Regeling behandeling klachten Dinkelland Tubbergen Noaberkracht".
2. Deze regeling treedt in werking op de dag nadat zij bekend is gemaakt.
3. Op het moment dat deze regeling in werking treedt vervalt de Interne klachtenregeling gemeente Dinkelland van 8 april 2003, de Verordening behandeling klachten gemeente Dinkelland 2004 van 11 maart 2004 en de Regeling klachtenbehandeling Tubbergen, met dien verstande dat de lopende klachtprocedures nog onder de werking van de oude klachtenregeling vallen.

*Aldus vastgesteld door de raad van Dinkelland 16 oktober 2018*

*Aldus vastgesteld door de raad van Tubbergen 29 oktober 2018*

*Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders van de gemeente Dinkelland d.d. 4 september 2018*

*Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders van de gemeente Tubbergen d.d. 4 september 2018*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester van de gemeente Dinkelland d.d. 4 september 2018*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester van de gemeente Tubbergen d.d. 4 september 2018*

*Aldus vastgesteld door het bestuur van Noaberkracht d.d. 11 september 2018*