

Klachtenregeling gemeente Oldambt

Klachtenregeling gemeente Oldambt

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Oldambt, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht; besluiten vast te stellen:

de 'Klachtenregeling gemeente Oldambt'

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht
- b. klachtencoördinator
- c. klachtenbehandelaar
- d. het college

Artikel 2. Klachtencoördinatie

1. Het college wijst klachtencoördinatoren aan, die belast zijn met de in het tweede lid genoemde taken.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
 - a. toetst de klacht op ontvankelijkheid;
 - b. draagt zorg voor het sturen van een ontvangstbevestiging;
 - c. het doorgeleiden van schriftelijke klachten naar de in artikel 5 genoemde persoon;
 - d. het bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van schriftelijke klachten;
 - e. aanwezig zijn tijdens de hoorzittingen en belast met de verslaglegging als bedoeld in artikel 4, vierde lid;
 - f. het signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bevoegde bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen maatregelen;
 - g. het bijhouden van het volledige dossier van iedere in behandeling genomen schriftelijke klacht;
 - h. het informeren van de klager over de interne klachtenprocedure.

Artikel 3. De behandeling van mondelinge klachten

1. De informele behandeling van een mondelinge ingediende klacht vindt plaats door de betrokken ambtenaar dan wel diens direct leidinggevende. Indien de klager hierom verzoekt, is de betrokken ambtenaar verplicht de behandeling van de klacht over te dragen aan zijn direct leidinggevende.
2. Mondelinge klachten gericht tegen de burgemeester of (een lid van) het college, de gemeentesecretaris en leidinggevenden worden bij dat orgaan of die persoon ingediend. Indien de klager hierom verzoekt is de betrokken persoon verplicht de behandeling van de klacht over te dragen aan de klachtencoördinator.
3. De termijn waarbinnen een mondelinge klacht via bemiddeling dient te worden afgehandeld bedraagt vier weken.
4. Wanneer er voor de klager sprake is van een bevredigende oplossing en de klacht daarmee kan worden afgehandeld, dan wordt er door degene die belast is met de behandeling van de mondelinge klacht
 1. Indien bemiddeling niet lukt, wordt de klager door de klachtenbehandelaar gewezen op het feit dat een schriftelijke klacht kan worden ingediend.

Artikel 4. De behandeling van schriftelijke klachten

1. Een binnengekomen klacht wordt overgedragen aan één van de klachtencoördinatoren.
2. De klachtencoördinator stelt de klacht direct in handen van degene, die op grond van artikel 5 van deze regeling belast is met de behandeling.
3. Degene die op grond van artikel 5 belast is met de behandeling van een klacht stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Getracht wordt in aanwezigheid van de klachtencoördinator via bemiddeling tot een oplossing te komen. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een samenvatting gemaakt.
4. De termijn voor bemiddeling bedraagt acht weken. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, vervalt de verplichting de klacht nog verder te behandelen.

5. Lukt het binnen genoemde termijn niet tot een bevredigende oplossing te komen, dan wordt door degene die op grond van artikel 5 belast is met de behandeling van de klacht, in samenspraak met de klachtencoördinator, advies uitgebracht aan het in het kader van deze regeling bevoegde bestuursorgaan.
6. Het bevoegde bestuursorgaan neemt binnen de wettelijke termijn een besluit op de klacht. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van het onderzoek en de bevindingen naar aanleiding van de klacht en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Tevens wordt hij daarbij gewezen op de mogelijkheid om een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
7. Juridische Zaken & Veiligheid stelt samen met de klachtencoördinatoren een jaaroverzicht op van behandelde klachten.

Artikel 5. Wie is belast met de behandeling van schriftelijke klachten

1. Een klacht over een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan wordt behandeld door de desbetreffende teamleider in de organisatie.
2. Een klacht over een teamleider wordt behandeld door de clusterdirecteur.
3. Een klacht over een clusterdirecteur wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
4. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester
5. Een klacht over het college of over één of meerdere individuele wethouders wordt behandeld door de burgemeester.
6. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester.
7. De klachtencoördinator vervult in alle gevallen een actieve ondersteunende rol.

Artikel 6. Nationale Ombudsman

1. Juridische Zaken & Veiligheid treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.
2. Juridische Zaken & Veiligheid coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover.
3. Juridische Zaken & Veiligheid adviseert het bevoegde bestuursorgaan en de klachtencoördinatoren naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

Artikel 7. Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking de dag na die van bekendmaking.
2. Op het moment van inwerkingtreding wordt de Klachtenregeling gemeente Oldambt van 25 januari 2011 ingetrokken.

Artikel 8. Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als de 'Klachtenregeling gemeente Oldambt'.

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Oldambt d.d. 23 januari 2018.

De secretaris, De burgemeester,

H.J.J. Groothuis P. Smit

Aldus vastgesteld door de burgemeester van de gemeente Oldambt d.d. 23 januari 2018

De burgemeester,

P. Smit

Toelichting behorende bij de klachtenregeling gemeente Oldambt

Algemeen

In hoofdstuk 9 van de Awb staan de regels hoe een bestuursorgaan een klacht dient af te handelen. Deze regeling moet als aanvulling worden gezien, naast de regels van de Awb. De regeling geeft regels over hoe binnen de organisatie uitvoering gegeven wordt aan het klachtenrecht.

Artikel 2. Klachtencoördinatie

Het college wijst de klachtencoördinatoren aan door het nemen van een aanwijzingsbesluit.

Artikel 3. De behandeling van mondelinge klachten

Iedereen in de ambtelijke organisatie, de burgemeester en (leden van) het college kunnen worden geconfronteerd met een bejegeningklacht. De ontvanger van een klacht dient zo mogelijk via bemiddeling een oplossing te vinden. Bemiddeling is niet gebonden aan regels en kan op verschillende manieren

plaatsvinden: aanhoren van de klager, een afspraak maken voor een gesprek, uitleg geven of verwijzen naar een persoon die uitleg kan geven.

Indien het lukt om een mondelinge klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen dan vervalt de verplichting om de klacht verder te behandelen. Degene die belast is met de mondelinge klacht zal een korte notitie opstellen over wat met klager besproken is en overhandigd deze notitie aan de klager met de vraag of klager zich kan verenigen met de inhoud van de notitie.

Artikel 4. De behandeling van schriftelijke klachten

De klachtencoördinator die een schriftelijke klacht krijgt toegewezen stelt de klachtbehandelaar in kennis van de ingediende klacht. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling berust bij deze klachtbehandelaar. Alvorens de formele afhandeling ter hand te nemen is de behandelaar te allen tijde gehouden de ingediende klacht via bemiddeling af te handelen. Het horen vormt hier, al dan niet met inschakeling van de klachtencoördinator, een wezenlijk onderdeel van. Hiervan kan worden afgezien ingeval van kennelijke ongegrondheid van de klacht of indien de klager daarvan geen gebruik wil maken.

Levert deze bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan wordt de formele weg opgepakt en zal het bevoegde orgaan schriftelijk van advies worden voorzien door de klachtenbehandelaar, waarop een besluit moet worden genomen. Eén en ander wordt gecoördineerd door de klachtencoördinator in samenspraak met de klachtbehandelaar. Van het besluit hieromtrent wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld.

Hierbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om vervolgens een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 5. Wie is belast met de behandeling van schriftelijke klachten

Hier is gekozen voor een gelaagde afhandeling van de klachten. Dit betekent, om te beginnen bij de individuele medewerk(st)er, dat de desbetreffende teamleider wordt aangewezen als klachtbehandelaar. De clusterdirecteur is klachtbehandelaar als het gaat om klachten over een teamleider.

De gemeentesecretaris is klachtbehandelaar als het gaat om klachten over clusterdirecteuren. Voor klachten over de gemeentesecretaris is de burgemeester de behandelaar. Bij de burgemeester komen ook de klachten terecht over het college en over individuele leden van dit college.

De taak van de klachtenbehandelaar is het horen van de klager en de beklaagde, zo mogelijk in elkaars aanwezigheid, zulks om via bemiddeling de klacht uit de wereld te helpen. Mocht dat niet lukken, dan zal de klacht met een advies van de klachtbehandelaar ter beslissing aan het bestuursorgaan moeten worden voorgelegd.

Tot slot worden de klachten over de burgemeester afgehandeld door de locoburgemeester.

Artikel 6 Nationale Ombudsman

Klachten kunnen bij de gemeente binnenkomen via de Nationale Ombudsman. Dit kunnen tevens klachten zijn die de interne klachtenprocedure hebben doorlopen. Juridische Zaken & Veiligheid fungeert als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman. Ook de coördinatie en correspondentie omtrent deze klachten(afhandeling) berust bij Juridische Zaken & Veiligheid. Het bestuursorgaan, de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator die betrokken waren bij de interne procedure worden van de bevindingen op de hoogte gesteld.

Artikel 7 en 8. Inwerkingtreding en citeertitel.

Deze artikelen spreken voor zich en behoeven geen nadere toelichting.