

Besluit van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Medemblik houdende regels omtrent klachten (Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik)

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Medemblik, elk voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet en het bepaalde in de Gemeentewet;

overwegende dat hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voorziet in regelgeving inzake klachtenbehandeling;

overwegende dat op grond van de Jeugdwet een aparte regeling dient te worden vastgesteld voor de behandeling van klachten op grond van paragraaf 4.2.a van die wet;

dat voor de externe klachtenbehandeling de gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman;

dat alvorens geklaagd kan worden bij de Nationale ombudsman, een klacht moet zijn ingediend bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van betrokkene kan worden gevergd;

dat het voor de interne klachtenbehandeling wenselijk is nadere regels vast te stellen;

B E S L U I T :

vast te stellen de volgende Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik:

Artikel 1 Reikwijdte regeling

Deze regeling is niet van toepassing op een klacht in de zin van paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet.

Artikel 2 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht:
een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over een gedraging, handelen of nalaten van één of meer medewerkers of (één of meer leden van) een bestuursorgaan van de gemeente Medemblik.
- b. klachtencoördinator:
de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen functionaris.
- c. klaagschrift:
een op schrift gestelde klacht.
- d. directeur:
de directeur bedrijfsvoering en organisatieontwikkeling.

Artikel 3 Wijze van indiening van een klacht

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt daarvan een gespreksverslag opgesteld dat beschouwd wordt als klaagschrift.

Artikel 4 Wel of niet in behandeling nemen van de klacht

De klachtencoördinator stelt met het oog op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht vast of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

Bij de ontvangstbevestiging van de klacht wordt informatie verstrekt over de wijze van behandeling van de klacht.

Artikel 6 Informele aanpak

In alle gevallen wordt getracht de klacht eerst op eenvoudige wijze telefonisch dan wel mondeling af te doen. Indien dit naar tevredenheid van de klager is, eindigt de behandeling van de klacht. Indien de

klager dit wenst, bevestigt het bestuursorgaan klager schriftelijk dat de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.

Artikel 7 Onderzoek van de klacht

1. Indien de klacht niet overeenkomstig artikel 6 kan worden afgehandeld, wordt de klacht in handen gesteld van degene(n), die op grond van lid 2 de klacht onderzoekt.
2. Betreft de klacht:
 - a. een medewerker van de gemeente (niet werkzaam bij de griffie), dan zal het betreffende afdelingshoofd de klacht onderzoeken. Indien het betreffende organisatieonderdeel geen afdelingshoofd kent, dan zal de directeur dan wel (bij ontbreken daarvan) de gemeentesecretaris de klacht onderzoeken;
 - b. een afdelingshoofd, dan zal de directeur de klacht onderzoeken;
 - c. de directeur, dan zal de gemeentesecretaris de klacht onderzoeken;
 - d. de gemeentesecretaris, het college van burgemeester en wethouders dan wel één of meer leden daarvan, dan zal de burgemeester de klacht onderzoeken;
 - e. de burgemeester (als lid van het college dan wel als zelfstandig bestuursorgaan), dan zal de locoburgemeester de klacht onderzoeken;
 - f. de burgemeester (als voorzitter van de raad), dan zal zijn waarnemer aangewezen op grond van artikel 77 van de Gemeentewet de klacht onderzoeken;
 - g. de raad, dan zal de burgemeester (als voorzitter van de raad) de klacht onderzoeken;
 - h. de griffier, dan zal de werkgeverscommissie de klacht onderzoeken;
 - i. een medewerker van de griffie, dan zal de griffier de klacht onderzoeken.

Artikel 8 Intrekking bestaande regeling

Met ingang van het tijdstip van inwerkingtreding van dit besluit komt de "Interne regeling klachtenbehandeling Medemblik", op 8 november 2011 vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, op 22 december 2011 vastgesteld door de gemeenteraad, te vervallen.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op de dag volgende op de dag van bekendmaking.

Artikel 10 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik"

*Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 23 april 2019
De secretaris, De burgemeester,*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester op 23 april 2019
De burgemeester,*

*Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Medemblik, gehouden op 6 juni 2019
De griffier, De voorzitter,*