

KLACHTENREGELING

De college van de gemeente Oude IJsselstreek
gelet op de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht
besluit vast te stellen de

KLACHTENREGELING

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van onvrede met betrekking tot een gedraging van een bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid;
- b. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders dan wel de burgemeester;
- c. ambtenaar: hij die door of vanwege de gemeente is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn of met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is gesloten;
- d. klager: een persoon, rechtspersoon, instelling of ambtenaar die zich met een klacht tot de gemeente wendt;
- e. gedraging: ieder handelen of nalaten;
- f. klachtencoördinator: de ambtenaar die belast is met het in ontvangst nemen van klachten, het behandelen en afhandelen van klachten en het bewaken van de klachtenprocedure;
- g. klachtadviesprocedure: de procedure zoals vastgelegd in afdeling 9.3 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop (een lid van) een bestuursorgaan van de gemeente Oude IJsselstreek zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Artikel 3 Indiening klacht

1. Een klacht kan vormvrij, dus zowel mondeling, telefonisch, schriftelijk als op andere wijze, worden ingediend bij de klachtencoördinator.
2. Een klacht moet:
 - contactgegevens bevatten zodat contact kan worden opgenomen met klager;
 - voorzien zijn van de datum waarop de klacht is ingediend;
 - de gedraging omschrijven waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator zendt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht, namens het bestuursorgaan tot wie de klacht gericht is, een ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging kan schriftelijk, per e-mail of telefonisch medegedeeld worden.
2. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 3, lid 2, wordt de klager hierop in de ontvangstbevestiging gewezen en wordt hem een termijn van twee weken gegund om dit verzuim te herstellen.
3. Indien de klager het verzuim niet binnen de krachtens het vorige lid gestelde termijn herstelt, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het verzenden van de ontvangstbevestiging schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5 Mededeling klacht aan ambtenaar

Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar / medewerker, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken zo spoedig mogelijk aan de ambtenaar toegezonden, alsmede aan diens direct leidinggevende.

Artikel 6 Buiten behandeling laten van klacht

1. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waarover reeds eerder met toepassing van deze regeling een oordeel is uitgesproken;
- waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.

2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld.

Artikel 7 De klachtencoördinator

De medewerkers van het team AJBZ (Adviseur B, Adviseur C en Ondersteuner B) zijn belast met het ontvangen en selecteren van klachten, het behandelen en afhandelen van klachten, het bewaken van de klachtenprocedure en het uitvoeren van algemene secretariële werkzaamheden inzake ingediende klachten.

HOOFDSTUK 2 DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 8 Wie behandelt de klacht

- Mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van ambtenaren / medewerkers worden behandeld door de klachtencoördinator.
- Indien een klacht een gedraging van de gemeentesecretaris betreft, wordt de klacht behandeld door (de voorzitter van) het college.
- Indien een klacht een gedraging van een bestuurder, niet zijnde burgemeester, betreft, wordt de klacht behandeld door de burgemeester.
- Indien een klacht een gedraging van de burgemeester betreft, wordt de klacht behandeld door een commissie bestaande uit de fractievoorzitters van de partijen die zitting hebben in de gemeenteraad.
- Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van (een lid van) de gemeenteraad is de klachtadviesprocedure van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing.

Artikel 9 De behandeling van de klacht door de klachtencoördinator

- De klachtenbehandelaar wint direct informatie over de klacht in bij de betrokken ambtenaar dan wel bij het betrokken bestuursorgaan mede ter bepaling van de te volgen procedure.
- De klachtenbehandelaar beoordeelt of er naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen kan worden.
- Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vindt verdere behandeling van de klacht niet plaats en wordt door de klachtenbehandelaar aan de klager medegedeeld dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De ambtenaar wiens gedraging de klacht betreft, wordt tevens op de hoogte gesteld.
- De klachtenbehandelaar stelt de klager en de ambtenaar wiens gedraging de klacht betreft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt in beslotenheid en in beginsel in elkaars aanwezigheid plaats tenzij beide partijen ermee instemmen dat er geen hoorzitting gehouden wordt en/of in elkaars afwezigheid gehoord wordt.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt.

6. De klachtenbehandelaar neemt binnen zes weken na de ontvangst van de klacht, namens het betrokken bestuursorgaan een beslissing op de klacht en stelt de klager en de ambtenaar op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hiervan op de hoogte.

7. De afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste vier weken verdaagd worden. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de ambtenaar op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

8. De klager wordt in de beslissing gewezen op de mogelijkheid om een verzoek in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

9. In die gevallen waarin deze regeling niet voorziet en/of er sprake van bijzondere omstandigheden beslist de klachtencoördinator hoe een klacht wordt afgehandeld waarbij uiteraard oog is voor de roep van de inwoner, maar ook voor een praktische/reële afwikkeling.

HOOFDSTUK 3 SLOTBEPALINGEN

Artikel 10 Registratie en evaluatie

1. De klachtencoördinator registreert alle klachten naar:

- a. aantal;
- b. aard;
- c. klager;
- d. team;
- e. wijze van afdoening;
- f. uitkomst
- g. termijn van afdoening.

2. De klachtencoördinator legt deze gegevens vast in een jaarverslag, dat ter kennis wordt gebracht van het college van burgemeester en wethouders en de ondernemingsraad.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na de vaststelling.

Vastgesteld in de openbare vergadering van 8 december 2020

De secretaris, Mevrouw M.J.F. Verstappen

De burgemeester, de heer O.E.T. van Dijk