

Klachtenregeling De Fryske Marren

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van De Fryske Marren, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

gelet op het zogenaamde organisatieontwikkelingsproces, waardoor per 1 april 2020 een nieuwe organisatieopbouw ontstaat;

overwegende dat de Ondernemingsraad van De Fryske Marren op nog nader te bepalen datum heeft besloten in te stemmen met de wijziging van de hierna bedoelde klachtenregeling;

besluiten:

vast te stellen de "Klachtenregeling De Fryske Marren".

Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:

- a. bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders dan wel de burgemeester van gemeente De Fryske Marren;
- b. het college: het college van burgemeester en wethouders;
- c. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een lid daarvan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- d. klachtencoördinator: de functionaris, als bedoeld in artikel 3, van deze regeling;
- e. klachtbehandelaar: de functionaris, als bedoeld in artikel 5, van deze regeling;
- f. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- g. medewerker: degene met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is gesloten om in openbare dienst werkzaam te zijn, met uitzondering van gewezen medewerkers;
- h. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het college over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen;
- i. secretaris: de gemeentesecretaris/algemeen directeur van De Fryske Marren.

Artikel 2 Indiening klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch, als tijdens een bezoek aan het gemeentehuis worden ingediend. Mondelinge klachten worden schriftelijk vastgelegd.
3. Indien gewenst, verleent de klachtencoördinator aan de klager medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
4. Op een ingediende klacht wordt de datum van ontvangst vermeld.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Het college wijst één of meerdere klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht voldoet aan de omschrijving van artikel 1, lid c, van deze regeling.
3. Als een klacht in behandeling wordt genomen, deelt de klachtencoördinator dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klager mee. Hierbij wordt vermeld wie de klachtbehandelaar is en welke procedure daarbij wordt gevolgd.
4. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, stelt de klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis.
5. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klachtenprocedure en voert de algemene coördinerende werkzaamheden in het kader van de klachtenafhandeling uit.

Artikel 4 Informele aanpak

Na ontvangst van een klacht kan een onderzoek worden ingesteld naar de mogelijkheid om de klacht door middel van een informele benadering op te lossen.

Artikel 5 De klachtbehandelaar

1. Een klacht over het college wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 2 van dit artikel van toepassing is.
2. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
3. Een klacht over de secretaris wordt behandeld door de burgemeester.
4. Een klacht over een directeur, de bestuursadviseur, de concerncontroller dan wel een teammanager wordt behandeld door de secretaris.
5. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door diens teammanager.
6. Alle overige klachten worden behandeld door de burgemeester.
7. De klachtbehandelaar behandelt de klacht vertrouwelijk.

Artikel 6 Gelegenheid tot horen

1. De klachtbehandelaar stelt klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klachtbehandelaar kan van het horen afzien, als de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 7 Afdoeningsbrief klacht

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk gemotiveerd in kennis van:
 - de bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
 - zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
4. De klachtencoördinator en de secretaris ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.

Artikel 8 Behandeling klacht in tweede instantie

1. In de afdoeningsbrief aan de klager wordt vermeld dat, als de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, hij een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman.
2. De klachtencoördinator treedt op als gemeentelijk contactpersoon in contacten met de Nationale ombudsman, die voortvloeien uit de externe klachtbehandeling.
3. De klachtencoördinator verzorgt de correspondentie, de advisering en de dossiervorming over een klacht die in tweede instantie bij de Nationale ombudsman is ingediend.

Artikel 9 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het bestuursorgaan verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen De Fryske Marren zijn ingediend, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel is ingediend, een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen.

Artikel 10 Uitzonderingsbepaling

Deze regeling is niet van toepassing op klachten van medewerkers over seksuele intimidatie, racisme en discriminatie.



Artikel 11 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2020.

Artikel 12 intrekken vorige Klachtenregeling

De klachtenregeling De Friese Meren, vastgesteld door het college en door de burgemeester op 16 mei 2014, wordt per 1 april 2020 ingetrokken.

Artikel 13 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald onder de titel "Klachtenregeling De Fryske Marren".

*Vastgesteld door burgemeester en wethouders van De Fryske Marren op 25 maart 2020,
gemeentesecretaris, burgemeester,*

Ditta Cazemier Fred Veenstra

*Vastgesteld door de burgemeester van De Fryske Marren op 25 maart 2020,
burgemeester,*

Fred Veenstra