

Klachtenregeling gemeente Eemsdelta

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Eemsdelta, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft,
Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,
Gezien de instemming van de OR van 17 juni 2021 conform artikel 27, lid 1, sub j van de Wet op de Ondernemingsraden;
Besluiten vast te stellen de: Klachtenregeling gemeente Eemsdelta.

Artikel 1 begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
- Schriftelijke klacht: een klacht die is ingediend per e-mail, per post of via het klachtenformulier zoals te vinden op de website van de gemeente Eemsdelta.
- Klager: degene die de klacht indient.
- Beklaagde: degene waarover een klacht is ingediend.
- Bestuursorgaan: de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Eemsdelta.
- Awb: Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 informele behandeling

De informele behandeling van de klacht staat voorop. Indien de klacht zich niet leent voor een informele behandeling of indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, dient de klachtenregeling verder te worden toegepast overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.

Artikel 3 beëindigen behandelen klacht

Zodra naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoetgekomen is, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling. Indien het een schriftelijke klacht betreft dient schriftelijk bevestigd te worden aan de klager dat de klacht is afgehandeld.

Artikel 4 mondelinge klacht

Indien een klacht mondeling wordt ingediend, dient altijd getracht te worden de klacht direct op te lossen naar tevredenheid van klager. Klager wordt er op gewezen dat, indien hij ontevreden is over de wijze van afhandeling, hij alsnog schriftelijk een klacht kan indienen.

Artikel 5 toepasselijkheid

De artikelen 6 tot en met 10 zijn alleen van toepassing op schriftelijk ingediende klachten.

Artikel 6 schriftelijke klacht

1. Schriftelijke klachten worden gericht aan het college van burgemeester en wethouders. 2. De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na binnenkomst, door de klachtencoördinator schriftelijk bevestigd.

Artikel 7 klachtencoördinator

1. Juridisch adviseurs van het team Juridische Zaken en Inkoop van de gemeente Eemsdelta treden op als klachtencoördinator.
2. Alle schriftelijke klachten die binnenkomen bij het bestuursorgaan, worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator stuurt klager een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.

4. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van schriftelijke klachten plaatsvindt conform afdeling 9.1.1 en 9.1.2 van de Awb en conform deze regeling. Dit houdt onder meer in dat de klachtencoördinator de klacht doorstuurt aan de beklagde en de klachtbehandelaar en dat de klachtencoördinator toeziet op de termijn van de klachtbehandeling. De verantwoordelijkheid voor het niet overschrijden van de termijn ligt echter bij de klachtbehandelaar.
5. De klachtencoördinator ondersteunt op verzoek de klachtbehandelaar.
6. De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de bij hem binnengekomen klachten en publiceert hier jaarlijks over in het jaarverslag.

Artikel 8 klachtbehandelaar

1. De behandeling van de klacht moet worden gedaan door een persoon die niet bij de betreffende gedraging betrokken is geweest.
2. Het bestuursorgaan heeft hiertoe de volgende bevoegdheden gemandateerd:
 - a. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door de leidinggevende van het betreffende cluster/team;
 - b. Een klacht over een cluster/team of een leidinggevende wordt behandeld door de gemeentesecretaris;
 - c. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester;
 - d. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester;
 - e. Een klacht over het college of over een lid van het college wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in dat geval is sub d van toepassing.

Artikel 9 horen

1. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Daar kan alleen van worden afgezien indien de klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is of indien klager heeft aangegeven niet gehoord te willen worden of indien klager niet reageert op een verzoek om te worden gehoord.
2. De klachtbehandelaar stelt vast op wat voor wijze het horen plaatsvindt en door wie wordt gehoord. Uitgangspunt is dat klager en beklagde in aanwezigheid van elkaar worden gehoord. In overleg met klager en beklagde kan het horen ook telefonisch of op andere wijze plaatsvinden.
3. Er wordt een verslag van het horen gemaakt.

Artikel 10 eindoordeel

1. De klachtbehandelaar laat klager schriftelijk en gemotiveerd weten wat het eindoordeel over de klacht is.
2. Dat eindoordeel bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de conclusie van de klachtbehandelaar. Daarbij wordt vermeld bij welke ombudsman klager een verzoekschrift kan indienen en dat klager dat binnen een jaar na ontvangst van het eindoordeel dient te doen.

Artikel 11 uitzonderingsbepaling

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten die volgens een bijzondere regeling, verordening of richtlijn worden behandeld.

Artikel 12 inwerkingtreding en vervallen eerdere klachtenregelingen

1. Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Eemsdelta" en treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2021.
2. De volgende regelingen worden per diezelfde datum ingetrokken:
 - De "Interne richtlijnen behandeling klachten" vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Appingedam op 18 oktober 2011;
 - De "Interne klachtenregeling gemeente Loppersum" vastgesteld door de raad van de gemeente Loppersum op 17 november 2008;
 - De "Instructie interne klachtvoorziening" van de gemeente Delfzijl (niet vastgesteld).

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Eemdelta in de vergadering van 23 maart 2021

De burgemeester, G. Beukema

De secretaris, R. Koch

Aldus vastgesteld door de burgemeester van de gemeente Eemdelta op 10 maart 2021

De burgemeester, G. Beukema