

De klachtenregeling gemeenteraad en griffie Eemsdelta

De raad van de gemeente Eemsdelta,

Overwegende dat het wenselijk is om voor de raad en griffie een klachtenregeling vast te stellen;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 van de Gemeentewet;

Gezien het advies van het presidium van 8 september 2021;

Besluit:

vast te stellen.

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) de raad of griffie 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 gemeenteraad van Eemsdelta.
- Presidium: het presidium zoals bedoeld in artikel 1 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de gemeenteraad Eemsdelta.
- Griffier: de griffier van de raad, zoals bedoeld in artikel 107 van de Gemeentewet.
- Griffiemedewerker: medewerker van de gemeente die hiërarchisch onder de griffier valt.
- 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

Als een klacht mondeling wordt ingediend, wordt altijd geprobeerd de klacht direct op te lossen naar tevredenheid van klager. Klager wordt er op gewezen dat, als 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 de gemeenteraad.

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 de 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 mandateert hiertoe de volgende bevoegdheden:
 - a. Een klacht over de gemeenteraad wordt behandeld door de voorzitter van de raad;
 - b. Een klacht over de voorzitter van de gemeenteraad wordt behandeld door de vertrouwenscommissie;
 - c. Een klacht over de griffier wordt behandeld door de werkgeverscommissie;
 - d. Een klacht over een medewerker van de griffie wordt behandeld door de griffier.

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

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling gemeenteraad en griffie Eemsdelta" en treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2021. De volgende regeling wordt per diezelfde datum ingetrokken:

- De "Interne klachtenregeling gemeente Loppersum", vastgesteld door de raad van de gemeente Loppersum op 17 november 2008.

Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente Eemdelta in de vergadering van 29 september 2021

De burgemeester,

G. Beukema

De griffier,

T.G.C. Kramer