

## Klachtenregeling gemeente Doetinchem 2022

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Doetinchem, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

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

Besluiten tot vaststelling van de volgende regeling:

Klachtenregeling gemeente Doetinchem 2022

Paragraaf I

### Inleidende bepalingen

#### Artikel 1 Kenbaar maken van de klacht

1. Klachten over gedragingen van de bestuursorganen van de gemeente of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van deze organen, kunnen zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt. Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van een (digitaal) klachtformulier.
2. Er is een klachtencoördinator die ten aanzien van ingekomen klachten bij alle bestuursorganen van de gemeente zorgdraagt voor een zorgvuldige en spoedige afhandeling van deze klachten.
3. De medewerker van de gemeente, een lid van het college dan wel de raad die een mondelinge klacht ontvangt, draagt er zorg voor dat deze klacht kenbaar wordt gemaakt aan de klachtencoördinator.
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

#### Artikel 2 Ontvangst van de klacht

1. Een schriftelijke klacht wordt geregistreerd door het team Documentaire Informatie in het zaakstelsel en de klacht wordt doorgezonden aan de klachtencoördinator.
2. Alle klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator in een klachtenoverzicht van een kalenderjaar.
3. De indiener van de klacht ontvangt een ontvangstbevestiging van de klachtencoördinator.

#### Artikel 3 Informeren betrokkenen

1. De klachtencoördinator stuurt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zijn leidinggevende en de betreffende manager.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de raad dan wel een lid van het college, dan wordt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen door de klachtencoördinator toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de voorzitter van de raad dan wel aan de burgemeester.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de burgemeester dan wordt de klacht en de eventuele bijlagen door de klachtencoördinator naar hem toegezonden en aan de loco-burgemeester dan wel de plaatsvervangend voorzitter van de raad.

#### Artikel 4 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. De bestuursorganen van de gemeente zijn niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;

- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De bestuursorganen van de gemeente zijn niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
  3. De functionarissen genoemd in artikel 9 van deze regeling besluiten tot het niet in behandeling nemen van de klacht. Hiervan wordt mededeling gedaan door de klachtcoördinator aan de klager.

## Paragraaf II

### Informele behandeling van de klacht

#### Artikel 5 Informele behandeling van de klacht

1. De leidinggevende van het team waar de medewerker op wie de klacht betrekking heeft werkzaam is, kan besluiten de klacht zelf informeel te behandelen. Wanneer de klager hiermee niet instemt, zal een formele behandeling van de klacht plaatsvinden.
2. Klachten over een manager wordt informeel behandeld door een andere manager. Een manager is ook bevoegd tot informele behandeling van klachten over medewerkers met bijzondere wettelijke bevoegdheden zoals de heffings-, invorderings- en leerplichtambtenaar.
3. Als op informele wijze tot afdoening van de klacht is gekomen, wordt dit door de informele klachtbehandelaar schriftelijk aan klager bevestigd. De behandeling van de klacht is hiermee afgerond.
4. Wanneer de klager niet tevreden is over de informele afdoening, volgt de formele behandeling van de klacht.
5. Onverminderd het bepaalde in de leden 3 en 4 wordt een klacht welke betrekking heeft op:
  - a. de raad informeel behandeld door de voorzitter van de raad in samenspraak met de griffier;
  - b. de griffier of een medewerker van de griffie informeel behandeld door de voorzitter van de raad;
  - c. de secretaris informeel behandeld door de burgemeester;
  - d. een lid van het college, niet zijnde de burgemeester, informeel behandeld door de burgemeester in samenspraak met de secretaris;
  - e. de burgemeester informeel behandeld door de loco-burgemeester dan wel de plaatsvervangend voorzitter van de raad.

## Paragraaf III

### Formele behandeling van de klacht

#### Artikel 6 Formele behandeling van de klacht

1. Een klacht gericht tegen een teamleider of een medewerker wordt behandeld door een manager van de gemeente. De manager is niet de leidinggevende van de betreffende teamleider dan wel medewerker.
2. Een klacht gericht tegen een manager en medewerkers met bijzondere wettelijke bevoegdheden zoals de heffings-, invorderings- en leerplichtambtenaar wordt behandeld door de secretaris.
3. Een klacht gericht tegen de secretaris wordt behandeld door de burgemeester.
4. Een klacht gericht tegen de griffier of een medewerker van de griffie wordt behandeld door de voorzitter van de raad.
5. Een klacht gericht tegen een lid van het college, niet zijnde de burgemeester, of secretaris wordt behandeld door de burgemeester.
6. Een klacht gericht tegen de raad wordt behandeld door de voorzitter van de raad.
7. Een klacht gericht tegen de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester dan wel de plaatsvervangend voorzitter van de raad.
8. Indien de klacht betrekking heeft op meerdere functionarissen dan wordt deze formeel behandeld door de hoogste functionaris genoemd in dit artikel.

### **Artikel 7 Het horen**

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. De klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 6 van deze regeling hoort betrokkenen daarin ondersteund door de klachtcoördinator.
2. Van het horen wordt door de klachtcoördinator een verslag gemaakt.
3. Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden.

### **Artikel 8 Afhandeling klacht**

1. De klachtbehandelaar stelt het betreffende bestuursorgaan op de hoogte van zijn bevindingen door middel van een advies uitgebracht aan dit orgaan. Bij dit advies is het verslag van de hoorzitting gevoegd.
2. Het bestuursorgaan, zijnde de raad, college dan wel burgemeester, neemt een besluit over de klacht binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
3. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
4. Het betreffende bestuursorgaan van de gemeente stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
5. Indien de conclusie van het betreffende bestuursorgaan van de gemeente afwijkt van het advies van de klachtbehandelaar, wordt in de conclusie de reden voor die afwijking vermeld.
6. Het advies van de klachtbehandelaar en het verslag van de hoorzitting worden meegezonden met de kennisgeving als bedoeld in het vierde lid aan klager.
7. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager binnen één jaar na dagtekening van de kennisgeving een verzoekschrift kan indienen bij de gemeentelijke Ombudsman.

### **Artikel 9 Mandaat afhandeling klacht**

De beslissing op de klacht zoals bedoeld in artikel 8, tweede lid, van deze regeling wordt, enkel ingeval er sprake is van een advies tot ongegrondverklaring van de klacht, genomen door de:

- a. secretaris indien het betreft een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van het college;
- b. burgemeester indien het betreft de secretaris;
- c. burgemeester indien het betreft een lid van het college;
- d. voorzitter van de raad indien het betreft de raad, de griffier dan wel een medewerker van de griffie;
- e. loco-burgemeester dan wel de plaatsvervangend voorzitter van de raad indien het betreft de burgemeester.

### **Artikel 10 Verslag van de klachten**

1. Het college van de burgemeester en wethouders draagt zorg voor de juiste registratie van de bij de bestuursorganen van de gemeente ingediende klachten als bedoeld in deze regeling.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd waarbij de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming in acht worden genomen. De verantwoordelijkheid voor de jaarlijkse publicatie van de klachten berust bij de klachtcoördinator.

### **Artikel 11 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling treedt in werking de dag na bekendmaking.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Doetinchem 2022.

*Aldus besloten door de burgemeester d.d. 8 februari 2022.*

*Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders d.d. 8 februari 2022.*

*Aldus besloten door de raad d.d. 29 maart 2022.*