

Klachtenregeling gemeente Gulpen-Wittem 2022

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Gulpen-Wittem leder voor zover het hun bevoegdheden betreft

Met in acht name van het voorstel van het college van burgemeester en wethouders en de instemming van de ondernemingsraad.

Gelet op het bepaalde in de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en gezien de wens om aanvullend op de Algemene wet bestuursrecht regels op te stellen over de wijze waarop de gemeente omgaat met de afhandeling van klachten.

De bedoeling van het op deze wijze afhandelen van klachten is dat de gemeente kan leren van haar gedrag. Maar bovenal is het gericht op herstel van vertrouwen richting burgers.

Besluiten om, in aanvulling op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, de volgende regeling vast te stellen:

Klachtenregeling gemeente Gulpen-Wittem 2022

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een medewerker of bestuurder zich heeft gedragen tegenover een burger. Niet zijnde een melding openbare ruimte. Een klacht over algemeen beleid of beleidsuitvoering valt evenmin onder deze regeling.
- Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- Klager: een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- Beklaagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- Klachtencoördinator: de medewerkers van juridische zaken belast met de coördinatie en procedurele bewaking van de administratieve afwerking van de klacht;
- Klachtbehandelaar: degene, die op grond van deze regeling belast is met de afhandeling van een klacht.

Artikel 2 Klachtencoördinator

- De medewerkers van juridische zaken zijn aangewezen als klachtencoördinatoren.
- De klachtencoördinator ziet er in ieder geval op toe, dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Awb en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
- De klachtencoördinator bewaakt en coördineert de voortgang van de klachtbehandeling en functioneert tevens als adviseur en sparringpartner.
- De klachtencoördinator heeft een signaalfunctie. Indien naar aanleiding van ingediende klachten wordt gesignaleerd dat bepaalde gedragingen vaker tot een klacht leiden kan hij het betrokken bestuursorgaan daarvan op de hoogte stellen.
- De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

Artikel 3 Niet in behandeling nemen van klachten

- De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht in behandeling wordt genomen op grond van het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Awb.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager door de klachtencoördinator in kennis gesteld.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

- Een klacht over een gedraging van een medewerker van een team wordt behandeld door de leidinggevende van dat team, de teamleider of senior.
- Een klacht over een gedraging van de algemeen directeur behandelt de burgemeester.
- Een klacht over een gedraging van een directeur of senior wordt behandeld door de algemeen directeur.
- Een klacht over een gedraging van een teamleider wordt behandeld door de directeur.
- Een klacht over een gedraging van de burgemeester behandelt de loco-burgemeester.

6. Een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders of over een lid er-van behandelt de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de loco-burgemeester de klacht behandelt.
7. Een klacht over een gedraging van de gemeenteraad behandelt de voorzitter van de raad.
8. Een klacht over een gedraging van de raadsgriffier behandelt de voorzitter van de werkgevers-commissie.
9. Een klacht over een gedraging van een griffiemedewerker(s) behandelt de raadsgriffier.
10. Een klacht over een gedraging van een commissie ex artikel 82, 83 of 84 van de Gemeentewet of een commissie ex artikel 7:13 Awb behandelt de voorzitter van de raad.
11. In alle overige gevallen waarin deze regeling niet voorziet wijst het college van burgemeester en wethouders een klachtbehandelaar aan.

Artikel 5 Klachten

1. Klachten kunnen zowel mondeling, schriftelijk als digitaal worden ingediend.
2. De klachtencoördinator zendt de klacht waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, meteen door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.

Artikel 6 De fase van de informele klachtbehandeling

1. De informele fase houdt in dat de klachtbehandelaar zo snel als mogelijk nadat de klacht is ontvangen, (telefonisch) contact opneemt met de klager met als doel om de klacht informeel op te los-sen.
2. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden.
3. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de wijze van af-handeling – zijn klacht formeel te laten behandelen.

Artikel 7 Proces van formele klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor tijdige afdoening waarbij de klachtencoördinator een monitorende rol heeft.
2. Indien de klacht formeel wordt behandeld dan vindt een hoorzitting plaats. Indien gewenst worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
3. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt dat onderdeel uitmaakt van de afdoeningsbrief.
4. De bevindingen van het onderzoek naar de klacht, worden in een afdoeningsbrief weergegeven. Tevens wordt in de afdoeningsbrief een oordeel gevormd over de vraag of de gedraging behoorlijk of onbehoorlijk is. Hiervan wordt eveneens een afschrift aan de klager en de beklagde gezonden.

Artikel 8 Extern klachtrecht

In de afdoeningsbrief wordt verwezen naar de Nationale ombudsman. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan hij zich hiertoe wenden.

Slotbepalingen

Artikel 9 Afwijkende zaken en omstandigheden

In zaken of omstandigheden waarin de wet of deze regeling niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders danwel de werkgeverscommissie in de geest van het doel en de strekking van de wet van deze regeling.

Artikel 10 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na die van bekendmaking.
2. Op dat moment vervalt de "Algemene instructie intern klachtrecht van de gemeente Gulpen-Wittem", vastgesteld d.d. 17 januari 2008.

Artikel 11 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Gulpen-Wittem 2022".

Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van Gulpen-Wittem in zijn vergadering van 22 december 2022.

*de raadsgriffier,
mr. R. Reichrath.*

*de voorzitter,
ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens.*

Aldus vastgesteld door het college op 8 november 2022

de gemeentesecretaris
J.G.A. Kusters MCM

de burgemeester
ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens.

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 8 november 2022

de burgemeester
ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens