

## Klachtenregeling gemeente Doesburg

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Doesburg, ieder voor zover het hun bevoegdheid betreft;

overwegende, dat het wenselijk is klachten zo eenvoudig en snel mogelijk af te wikkelen en formalisering en juridisering van klachten zoveel mogelijk te voorkomen;

gelezen het voorstel van het college van 4 juli 2023 en het positieve advies van de ondernemingsraad van 30 mei 2023;

gelet op hoofdstuk 9 de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 van de Gemeentewet,

b e s l u i t e n vast te stellen:

de Klachtenregeling gemeente Doesburg

### Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor toepassing van deze procedure wordt verstaan onder:

- a. wet: Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- b. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- c. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- d. bestuursorgaan: de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester;
- e. medewerker: een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Doesburg met inbegrip van bijvoorbeeld inhuurkrachten en gedetacheerden;
- f. gedraging: elk handelen of nalaten tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker;
- g. klaagschrift: een ingediende klacht per brief of e-mail;
- h. klachtencoördinator: de medewerker die belast is met de taken, zoals omschreven in artikel 5.
- i. Klachtbehandelaar: degene die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

### Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de regeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling en afhandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet, die richten tegen de wijze waarop de raad, het college, een lid van het college, de burgemeester of een medewerker die onder zijn/haar verantwoordelijkheid werkzaam is zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen.
2. Deze regeling heeft tot doel om binnen de organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van klachten om de te kunnen waarborgen.

### Artikel 3 Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient erop dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd.

### Artikel 4 Schriftelijke klachten

1. Een klaagschrift wordt geregistreerd en de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar ontvangen hiervan een afschrift.
2. Klager ontvangt een bevestiging van het klaagschrift van of namens de klachtbehandelaar.
3. De klachtbehandelaar kan in overleg met de klachtencoördinator besluiten tot het niet in behandeling nemen van het klaagschrift als zich omstandigheden voordoen, zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de wet. De klager wordt hiervan binnen 4 weken schriftelijk in kennis gesteld.

### Artikel 5 Klachtencoördinator

1. De juristen van het team bedrijfsvoering zijn klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator heeft in elk geval tot taak:

- a. het bewaken van tijdige afhandeling van klachten;
- b. het optreden als contactpersoon voor de Ombudscommissie Rheden (externe klachtbehandeling);
- c. het desgevraagd geven van voorlichting aan inwoners.

#### **Artikel 6 Behandeling klachtbehandelaar**

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker is de klachtbehandelaar: de teammanager.
3. Bij een klacht over een gedraging van een teammanager is de klachtbehandelaar: de gemeentesecretaris.
4. Bij een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: de burgemeester.
5. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
6. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de klachtbehandelaar: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
7. Bij een klacht over een gedraging van de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de waarnemend voorzitter van de raad de klachtbehandelaar is.
8. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de werkgeverscommissie.

#### **Artikel 7 Informele behandeling en afdoening klaagschrift**

1. De behandeling van klaagschriften geschiedt in beginsel op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt hiertoe zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, telefonisch of per e-mail contact op met de klager om te proberen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Schriftelijk houdt per e-mail of per post.
3. Indien de klager ontevreden is over de uitkomst van de informele klachtbehandeling wijst de klachtbehandelaar de klager op de mogelijkheid van formele behandeling van het klaagschrift.
4. In afwijking van het eerste lid wordt een klacht direct formeel behandeld als de klager daarom verzoekt.

#### **Artikel 8 Formele behandeling klaagschrift**

1. Indien de informele behandeling van het klaagschrift, zoals aangegeven in artikel 7, niet leidt tot het naar tevredenheid van de klager tegemoet komen aan de klacht of indien de klager daarom direct verzoekt, wordt de formele klachtprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de wet gevolgd.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien op grond van de in artikel 9:10, tweede lid, van de wet genoemde gevallen, te weten indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
  - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Op grond van alle relevante informatie en hetgeen tijdens het horen naar voren is gebracht, stelt de klachtenbehandelaar een advies op voor degene die op grond van artikel 9 van deze regeling een besluit neemt over de klacht.

#### **Artikel 9. Afdoening formele behandeling klaagschrift**

1. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker, dan neemt de manager van een team waar de desbetreffende medewerker niet werkzaam is namens het college een beslissing op de klacht.
2. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van een teammanager dan neemt het college een beslissing op de klacht.
3. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de gemeentesecretaris of van een of meer wethouder(s) of van het college dan neemt het college een beslissing op de klacht.

4. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan, dan neemt de burgemeester een beslissing op de klacht.
5. Als de klacht betrekking heeft op de raad, dan neemt het presidium namens de raad een beslissing op de klacht.
6. Als de klacht betrekking heeft op de griffier, dan neemt de werkgeverscommissie namens de raad een beslissing op de klacht.
7. In de klachtafhandelingsbrief wordt vermeld dat de klager, indien hij het niet eens is met de beslissing op de klacht, een verzoekschrift kan indienen bij Ombudscommissie Rheden.
8. De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangst van de klacht afgedaan. Deze termijn kan met maximaal vier weken verdaagd worden door de klachtbehandelaar.

#### **Artikel 10. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking de dag volgend op de datum van bekendmaking hiervan in het Gemeenteblad.

#### **Artikel 11 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Doesburg".

*Aldus besloten door de raad van de gemeente Doesburg op 28 september 2023.*

*De griffier,  
J.B. Voorhof*

*De voorzitter,  
drs. L.W.C.M. van der Meijs-van de Laar*

*Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders van Doesburg op 4 juli 2023*

*de gemeentesecretaris,  
P. Werkman*

*de burgemeester,  
drs. L.W.C.M. van der Meijs*

*Aldus besloten door de burgemeester van de gemeente Doesburg op 4 juli 2023.*

*drs. L.W.C.M. van der Meijs*