

Klachtenregeling gemeente Losser

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Losser, ieder voor zover het de eigen bevoegdheden betreft,

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Vast te stellen de Klachtenregeling gemeente Losser

Artikel 1 Begripsbepalingen

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;

Beklaagde : degene waarover een klacht is ingediend.

Klager : degene die een klacht indient;

Bestuursorgaan : de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Losser;

Klachtbehandelaar: de persoon die de klacht feitelijk in behandeling neemt en een advies over de afhandeling aan het bestuursorgaan geeft;

Bemiddelingspoging : poging om een klacht naar ieders tevredenheid op te lossen in overleg tussen klager en beklagde al dan niet met behulp van een tussenpersoon;

Awb : Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Toepassingsbereik klachtenregeling

Deze regeling is van toepassing op klachten die vallen onder de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3 Indiening

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal door een ieder worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 4 Registratie

Van iedere klacht vindt een registratie plaats door de klachtbehandelaar.

Artikel 5 In behandeling nemen klacht

1. De klachtbehandelaar neemt binnen vijf werkdagen, bij voorkeur telefonisch, contact op met de klager. In vervolg op dit contact zendt de klachtbehandelaar een ontvangstbevestiging aan de klager met daarin afgesproken procedure of andere gemaakte afspraken over de behandeling.
2. Indien een ingediende klacht betrekking heeft op een andere organisatie dan zendt de klachtbehandelaar de klacht door naar de organisatie, waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van de klacht.
3. De beklagde wordt tevens in kennis gesteld van de klacht en de te volgen procedure.
4. De beklagde overlegt met zijn direct-leidinggevende over ondersteuning in de klachtenprocedure.

Artikel 6 Bemiddelingspoging

1. Indien de klacht in behandeling wordt genomen wordt er eerst een bemiddelingspoging ondernomen. Als de klager instemt met een bemiddelingspoging doet de klachtbehandelaar een poging om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtbehandelaar deelt klager mee dat gedurende de bemiddeling de behandelingstermijn voor de klacht wordt opgeschort. De bemiddelingspoging wordt door de klachtbehandelaar voortvarend ter hand genomen
3. Een gesprek waarbij naast de klager ook de beklagde aanwezig is kan gehouden worden wanneer klager daarmee instemt en wanneer een oplossing hierdoor dichterbij kan worden gebracht.
4. Van het bemiddelingsgesprek wordt door de klachtbehandelaar een kort verslag gemaakt, waarin in ieder geval de uitkomsten van het gesprek zijn opgenomen.

Artikel 7 De klachtbehandelaar

1. Als klachtbehandelaar wordt aangewezen de Klachtencommissaris van de gemeente Enschede.
2. De feitelijke behandeling van een klacht kan plaatsvinden door onder de Klachtencommissaris ressorterende medewerkers, het klachtencommissariaat.



3. De klachtbehandelaar heeft ten minste de volgende taken:
 - a. informeert klagers, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. houdt toezicht op een correcte inhoudelijke en procedurele afhandeling van klachten;
 - c. kan aanwezig zijn bij het bemiddelingsgesprek.
 - d. het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman;
 - e. het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente Losser zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent;
 - f. het adviseren naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
4. De klachtbehandelaar richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie.

Artikel 8 Horen

Een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat de klager en beklagde de gelegenheid hebben gekregen om op de klacht te reageren. Het bepaalde in artikel 9:10 Awb is hierbij van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9 Beoordeling klacht door het bestuursorgaan

1. De klacht wordt door of namens het bestuursorgaan zo spoedig mogelijk beoordeeld. Indien de klachtbehandelaar voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan beklagde. Hij meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze behandelingstermijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht. Overeenkomstig artikel 6, lid 2 van deze klachtenregeling is de bemiddelingstermijn hierbij niet inbegrepen.
2. Indien de klachtbehandelaar concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt hij dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en de beklagde. Hij geeft aan waarom de klacht niet binnen deze termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen.
3. De klachtbehandelaar stelt een advies op voor beoordeling van de klacht.
4. De beoordeling van de klacht vindt plaats via het volgende schema:

Beklaagde	Klachtafhandeling bij overnemen advies door:	Klachtafhandeling bij afwijken advies door:
Medewerker	Direct-leidinggevende (inlichten directie)	Algemeen directeur/gemeentesecretaris of adjunct-directeur
Leidinggevend	Algemeen directeur/gemeentesecretaris of adjunct-directeuren	Algemeen directeur/gemeentesecretaris of adjunct-directeuren
Adjunct-directeuren	Algemeen directeur/gemeentesecretaris	College
College, een lid daarvan of de algemeen directeur/gemeentesecretaris	College	College
Burgemeester	College	College
Griffiemedewerkers	Griffier	Werkgeverscommissie
Griffier	Werkgeverscommissie	Werkgeverscommissie
Gemeenteraad	Raad	Raad

5. Het bestuursorgaan zendt het oordeel over de klacht schriftelijk of per e-mail aan de klager en de beklagde. Indien het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de klachtbehandelaar geldt daarvoor een extra motiveringsplicht.
6. Het bestuursorgaan vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Nationale Ombudsman voor te leggen, als bedoeld in artikel 10 van deze regeling.
7. Het bestuursorgaan stelt tevens de klachtbehandelaar op de hoogte van het oordeel over de klacht. De klachtbehandelaar registreert het oordeel en neemt dit op in de rapportage, als bedoeld in artikel 12.

Artikel 10 Nationale Ombudsman

Indien klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht en zijn klacht valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht, kan hij zich tot de Nationale Ombudsman wenden.



Artikel 11 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 12 Jaarlijkse rapportage

1. De klachtbehandelaar maakt na afloop van het kalenderjaar, een, geanonimiseerd, overzicht van de ingediende klachten.
2. Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, ter kennisneming gezonden aan de bestuursorganen, het management en de ondernemingsraad.
3. Het overzicht van klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegrond) en de verbeterpunten die de organisatie heeft aangebracht.

Artikel 13 Inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling gemeente Losser.
2. Deze regeling treedt in werking op eerste dag na bekendmaking.
3. De "Beleidsregel klachtenbehandeling" vastgesteld door college en burgemeester op 10 november 2009 en gewijzigd op 3 april 2012 en door de gemeenteraad op 15 december 2009 en gewijzigd op 8 mei 2012 wordt ingetrokken.

Vastgesteld door de gemeenteraad op 10 oktober 2023,

De griffier,

de voorzitter,

Vastgesteld door het college op 29 augustus 2023,

De secretaris,

de burgemeester,

Vastgesteld door de burgemeester op 29 augustus 2023,

De burgemeester,