

Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik 2023

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Medemblik, elk voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht inzake de klachtenbehandeling en het bepaalde in de Gemeentewet;

dat voor de externe klachtenbehandeling de gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman;

dat alvorens geklaagd kan worden bij de Nationale ombudsman, een klacht moet zijn ingediend bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van betrokkene kan worden gevergd;

dat het voor de interne klachtenbehandeling noodzakelijk is een wijziging door te voeren vanwege een verandering in de structuur van de organisatie.

BESLUIT :

vast te stellen de Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik 2023:

Artikel 1 Reikwijdte regeling

Deze regeling is niet van toepassing op een klacht in de zin van paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet.

Artikel 2 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *klacht*: een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over een gedraging, handelen of nalaten van één of meer medewerkers of (één of meer leden van) een bestuursorgaan van de gemeente Medemblik.
- b. *klachtencoördinator*: de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen functionaris.
- c. *klaagschrift*: een op schrift gestelde klacht.

Artikel 3 Wijze van indiening van een klacht

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt daarvan een gespreksverslag opgesteld dat beschouwd wordt als klaagschrift.

Artikel 4 Wel of niet in behandeling nemen van de klacht

De klachtencoördinator stelt met het oog op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht vast of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

Bij de ontvangstbevestiging van de klacht wordt informatie verstrekt over de wijze van behandeling van de klacht.

Artikel 6 Informele aanpak

In alle gevallen wordt getracht de klacht eerst op eenvoudige wijze telefonisch dan wel mondeling af te doen. Indien dit naar tevredenheid van de klager is, eindigt de behandeling van de klacht. Indien de klager dit wenst, bevestigt het bestuursorgaan klager schriftelijk dat de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.

Artikel 7 Onderzoek van de klacht

1. Indien de klacht niet overeenkomstig artikel 6 kan worden afgehandeld, wordt de klacht in handen gesteld van degene(n), die op grond van lid 2 de klacht onderzoekt.
2. Betreft de klacht:
 - a. een medewerker van de gemeente (niet werkzaam bij de griffie), dan onderzoekt de teamleider van de medewerker de klacht. Indien het betreffende organisatieonderdeel geen teamleider kent, dan onderzoekt de strategisch manager dan wel (bij ontbreken daarvan) de gemeentesecretaris de klacht;

- b. een teamleider, dan onderzoekt een strategisch manager van de teamleider de klacht. Indien het betreffende organisatieonderdeel geen strategisch manager kent, dan onderzoekt de gemeentesecretaris de klacht.
- c. een strategisch manager, dan onderzoekt de gemeentesecretaris de klacht;
- d. de gemeentesecretaris, het college van burgemeester en wethouders dan wel één of meer leden daarvan, dan onderzoekt de burgemeester de klacht;
- e. de burgemeester (als lid van het college dan wel als zelfstandig bestuursorgaan), dan onderzoekt de locoburgemeester de klacht;
- f. de burgemeester (als voorzitter van de raad), dan onderzoekt zijn waarnemer aangewezen op grond van artikel 77 van de Gemeentewet de klacht;
- g. de raad, dan onderzoekt de burgemeester (als voorzitter van de raad) de klacht;
- h. een medewerker van de griffie, dan onderzoekt de griffier de klacht;
- i. de griffier, dan onderzoekt de werkgeverscommissie de klacht.

Artikel 8 Intrekking bestaande regeling

Met ingang van de datum van inwerkingtreding van dit besluit komt de "Interne regeling klachtenbehandeling Medemblik", op 23 april 2019 vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, op 6 juni 2019 vastgesteld door de gemeenteraad, te vervallen.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op de dag volgende op de dag van bekendmaking.

Artikel 10 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik 2023".

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 13 december 2022

De secretaris,

De burgemeester,

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 13 december 2022

De burgemeester,

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Medemblik, gehouden op 16 februari 2023

De griffier,

De voorzitter,