

Klachtenregeling Deurne 2024

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN DEURNE

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

onder intrekking van de Interne klachtenregeling gemeente Deurne 2015 van 10 maart 2015;

b e s l u i t e n

vast te stellen de **KLACHTENREGELING DEURNE 2024**

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuursorgaan: een orgaan van de gemeente Deurne die door publiekrecht is ingesteld, deze rechtspersoon wordt bij wet genoemd of een ander persoon met enig openbaar gezag bekleed, aangesteld door de gemeente Deurne;
- b. klachtenbehandelaar: degene die op grond van artikel 7 van deze regeling gehouden is de klacht (informeel) te behandelen of op basis van een rapport van bevindingen de beslissing over een klacht voor te bereiden;
- c. klachtencoördinator: de medewerker die de klachtenprocedure, de behandelaar en de besluitvorming ondersteunt;
- d. teamleider: de manager van een (vak)team;
- e. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen;
- f. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. klacht: een schriftelijk of digitaal ingediende klacht als bedoeld in artikel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht. Een klacht gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan als bedoeld onder a van dit artikel en aan de voorwaarden als genoemd in artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht voldoet;
- h. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- i. Nationale ombudsman: behandelt klachten in tweede aanleg.

Artikel 2 Doel en reikwijdte

1. Deze klachtenregeling beschrijft de interne procedure ter behandeling van een klacht gericht tegen de gedraging van een medewerker van de gemeente Deurne. Daarnaast beoogt de regeling het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening.
2. Deze regeling is van toepassing op klachten als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.
3. Onder personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden in ieder geval verstaan:
 - a. leden van de gemeenteraad;
 - b. leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeente Deurne;
 - c. ambtenaren in dienst van gemeente Deurne;
 - d. overige in dienst van de gemeente Deurne werkzame personen.
4. Ambtenaren in dienst bij gemeente Deurne, maar als gevolg van enig samenwerkingsverband elders gestationeerd, vallen onder de klachtenregeling van de gemeente waar deze ambtenaren dagelijks werkzaam zijn.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator is een medewerker die door het college is aangewezen. Het college wijst tevens een of meer plaatsvervangend klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator begeleidt de behandeling van een klacht overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en het bepaalde in deze regeling. Zij bevordert een zorgvuldige en voortvarende behandeling van de ingekomen klachten, in samenwerking met de klachtenbehandelaar.

3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke schriftelijk ingediende klacht en voor het opstellen van een jaarverslag. Het jaarverslag met de geregistreerde klachten wordt in-gevolge artikel 9:12a van de Awb jaarlijks gepubliceerd.
4. De klachtencoördinator kan in voorkomende gevallen, wanneer de afhandeling van een klacht niet voortvarend plaatsvindt, gevraagd of ongevraagd rapporteren aan de gemeentesecretaris.
5. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 4 Klacht

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en digitaal worden ingediend en moet voldoen aan de indieningsvereisten zoals is bepaald in artikel 9:4 van de Awb. Dit artikel bepaalt dat de klacht ten minste bevat:
 - a. de naam en het adres van de indiener,
 - b. de dagtekening, en
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Door online gebruik te maken van het e-formulier "Klachtenformulier gemeente Deurne" kan een klacht formeel worden ingediend. Daarnaast is het mogelijk om een klacht schriftelijk per post in te dienen gericht aan de gemeente Deurne ter attentie van de klachtencoördinator, postbus 3 5750 AA Deurne.
3. Elke schriftelijke en digitale ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht aan de klachtencoördinator.
4. Een mondeling geuite klacht wordt conform deze regeling slechts in behandeling genomen indien deze op schrift wordt gesteld. De ontvanger van een mondelinge klacht verzoekt de klager om de klacht op schrift te stellen. Indien de klager daarom verzoekt helpt de ontvanger bij het op schrift stellen van de klacht. In de laatstgenoemde situatie wordt de op schrift gestelde klacht ter tekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste formulering van de klacht. Indien de klager akkoord verklaart ontvangt hij een kopie van de klacht en wordt de klacht in behandeling genomen.

Artikel 5 Niet in behandeling nemen

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. deze betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 9:8 van de Awb;
 - b. niet is voldaan aan de indieningsvereisten zoals genoemd in artikel 9:4 van de Awb;
 - c. de klager de gegevens die voor de behandeling vereist zijn niet binnen vier weken verstrekt nadat hij door de klachtencoördinator is verzocht om deze aan te vullen.
2. De wettelijke termijn voor afhandeling van de klacht wordt opgeschort met ingang van de dag na die waarop de gemeente de klager in de gelegenheid stelt om de klacht aan te vullen, tot de dag waarop de aanvullende gegevens zijn ontvangen of de gestelde termijn is verstreken.
3. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen door het bestuursorgaan wordt de klager zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de indiener bevestigd onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht.
2. De klachtencoördinator stelt de klager in kennis van de wijze waarop de klachtenprocedure zal verlopen.
3. De klachtencoördinator stuurt de klachtenbehandelaar en de betrokkene een kopie van de ingekomen klacht en eventuele meegezonden stukken.

Artikel 7 Klachtenbehandelaar

1. Een klacht over een gedraging van een medewerker, wordt behandeld door de teamleider van de medewerker. Indien de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft kan de teamleider zijn afdelingshoofd verzoeken hem bij te staan bij de behandeling van de klacht. Bij afwezigheid van de betreffende teamleider treedt een andere teamleider als plaatsvervanger op.
2. Een klacht over een gedraging van een teamleider, wordt behandeld door het afdelingshoofd van de teamleider. Indien de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft kan het afdelingshoofd de gemeentesecretaris verzoeken hem bij te staan bij de behandeling van de klacht. Bij afwezigheid van het betreffende afdelingshoofd treedt een ander afdelingshoofd als plaatsvervanger op.
3. Een klacht over een gedraging van een afdelingshoofd, of een klacht zodanig breed geformuleerd dat het afdeling overstijgend is, wordt behandeld door de gemeentesecretaris en bij zijn afwezigheid door de burgemeester.
4. Een klacht over een gedraging van de griffier of een medewerker van de griffie, wordt behandeld door de burgemeester als voorzitter van de gemeenteraad. Kennisgeving van haar bevindingen en de beslissing over de klacht richt zij aan het presidium.
5. Een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris, wordt behandeld door de burgemeester.
6. Een klacht over een gedraging van de burgemeester, wordt behandeld door de locoburgemeester.

7. Een klacht over een gedraging die tot de verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders als zodanig, of tot een lid van het college behoort wordt behandeld door de burgemeester, tenzij de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is, dan is het zesde lid van dit artikel van toepassing.
8. Een klacht over een gedraging die tot de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad of één of meer leden van de raad behoort, wordt behandeld door de burgemeester, als voorzitter van de raad. Een schriftelijke kennisgeving van haar bevindingen richt zij aan de gemeenteraad. Indien de voorzitter zelf of mede onderwerp is van de klacht, wordt door haar niet deelgenomen aan de behandeling en beoordeling van de klacht. Het zesde lid van dit artikel is dan van toepassing.

Artikel 8 Trajecten in de klachtenbehandeling

De klachtbehandeling kent meerder trajecten.

1. Bij een informele behandeling probeert de klachtenbehandelaar de klacht direct op te lossen. De klachtenbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht contact op met de klager. In iedere fase kan de klachtenbehandelaar nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene en de klachtenbehandelaar wordt een kopie van kennisgeving verstrekt.
3. Als de klager geen informele behandeling wenst of als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de informele behandeling dan wordt de formele klachtenprocedure gevolgd. Bij een formele behandeling wordt de ingediende klacht eerst intern door de klachtbehandelaar, als bedoeld in artikel 7 van deze regeling behandeld.
4. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de interne formele behandeling van de klacht, dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.
5. Intrekking van de klacht tijdens de procedure wordt schriftelijk door de klachtenbehandelaar aan de klager bevestigd.
6. Indien de klager herhaaldelijk (telefonisch) onbereikbaar blijft kan de klachtenprocedure zonder tegenbericht van de klager worden afgesloten.

Artikel 9 Klachtbehandeling

De formele interne klachtenprocedure kent de volgende procedurestappen;

1. De klachtenbehandelaar draagt er zorg voor dat het bestuursorgaan de klacht binnen de in artikel 9:11 van de Awb gestelde termijn van zes weken afhandelt. Indien afhandeling niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt, stelt de klachtencoördinator de klager schriftelijk in kennis van verdaging van de beslistermijn, met maximaal vier weken. De klachtenbehandelaar houdt de klachtencoördinator op de hoogte van de stappen die door hem worden ondernomen.
2. De klachtenbehandelaar stelt de klager en betrokkene in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunten te reageren. De klachtenbehandelaar bepaalt de plaats en de tijd van de hoorzitting en draagt zorg voor de uitnodiging van partijen. Het horen van de partijen vindt bij voorkeur plaats in elkaars aanwezigheid. De klachtenbehandelaar mag getuigen oproepen.
3. Van de hoorzitting maakt de klachtencoördinator een verslag. De klachtencoördinator bewaakt de onafhankelijkheid tijdens de hoorzitting. Het verslag wordt door de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator ondertekend.
4. De klachtenbehandelaar stelt een rapport van bevindingen op, hetgeen hij ondertekent. Met het rapport van bevindingen adviseert de klachtbehandelaar, de gemeentesecretaris of diens vervanger over de gegrondheid van een klacht.
5. Het college van burgemeester en wethouders mandateert de gemeentesecretaris en bij zijn afwezigheid een afdelingshoofd of teamleider om te beslissen over de gegrondheid van een klacht. Zie in dit verband nr. 22 van tabel I-A van het algemeen deel van bijlage 2 van de Algemene mandaatregeling Deurne 2020, bijbehorende Vervangingsregeling leidinggevendenden Deurne 2020 en het Mandaatregister 4e wijziging.
6. De gemeentesecretaris danwel zijn vervanger stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het besluit, de bevindingen alsmede de eventuele consequenties die eraan verbonden worden.

Artikel 10 Nationale ombudsman

1. Na behandeling van de klacht in eerste aanleg, danwel de interne formele klachtenprocedure, kan de klager zijn klacht in tweede aanleg ter beoordeling voorleggen aan de Nationale ombudsman.
2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de schriftelijke klacht.

Artikel 11 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling Deurne 2024".
2. Deze regeling wordt op de gebruikelijke wijze bekendgemaakt en treedt in werking op de dag na de datum van publicatie.

Aldus besloten in collegevergadering van 26 maart 2024

*R.R.M. Halffman
gemeentesecretaris*

*drs. G.T. Buter
burgemeester*