

Interne klachtenregeling gemeente Deurne 2015

Interne klachtenregeling gemeente Deurne 2015

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Bestuursorgaan: Een orgaan van de gemeente Deurne dat krachtens publiekrecht is ingesteld of een ander persoon of college met enig openbaar gezag bekleed, aangesteld door de gemeente Deurne;
- b. Klacht: een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht, ingediend bij de gemeente Deurne en gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan als bedoeld onder a. voornoemd;
- c. Klager: persoon die de klacht indient;
- d. Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. Awb: Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2 Klachtrecht als bedoeld in de Awb

1. Deze regeling is van toepassing op klachten zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb. Dit artikel luidt als volgt:
 - a. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
 - b. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
2. 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 Deurne;
 - c. ambtenaren in dienst van de gemeente Deurne;
 - d. overige, niet onder de vorige letters begrepen, bij de gemeente Deurne werkzame personen.
3. Ambtenaren in dienst bij de 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 bewaking van voortgang, behandeling en afdoening van ontvangen klachten geschiedt door een door burgemeester en wethouders aangewezen klachtencoördinator. De klachtencoördinator handelt onder verantwoordelijkheid van de burgemeester. De klachtencoördinator is belast met de coördinatie van klachten in eerste aanleg (interne klachtbehandeling) en is tevens contactpersoon voor de externe klachtvoorziening van de gemeente Deurne.
2. Burgemeester en wethouders wijzen een plaatsvervangend klachtencoördinator aan.

Artikel 4 Klacht

1. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend en moet voldoen aan de indieningsvereisten zoals bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.
2. Elke schriftelijk ingediende klacht wordt geregistreerd en zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht aan de klachtencoördinator.
3. 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 klager om de klacht op schrift te stellen en te richten aan burgemeester en wethouders. Indien de klager daarom verzoekt helpt de ontvanger bij het op schrift stellen van de klacht. In laatst genoemde situatie wordt de op schrift gestelde klacht ter tekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste formulering van de klacht. Indien klager zich akkoord verklaart dan ontvangt hij een kopie van de klacht. Vervolgens wordt de klacht geregistreerd.
4. Indien de klager weigert zijn klacht op schrift te stellen of de ontvanger van de klacht kan de klager niet behulpzaam zijn bij het formuleren van de klacht, stelt de ontvanger van de mondelinge klacht de klachtencoördinator hiervan onmiddellijk in kennis. Door de klachtencoördinator wordt in beide situaties contact opgenomen met de klager.
5. Op de website Deurne.nl kan het klachtenformulier worden gedownload. Na volledig invullen van de vereiste gegevens en toezending van het formulier aan burgemeester en wethouders is de

klacht formeel ingediend. Het klachtenformulier is ook beschikbaar aan de receptie van het gemeentehuis.

6. De klachtencoördinator registreert de klachten in een klachtenregister.

Artikel 5 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 klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 6, betrokkene en de burgemeester een kopie van de ingekomen klacht en eventuele meegezonden stukken.

Artikel 6 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over een gedraging die tot de verantwoordelijkheid van een medewerker behoort, wordt behandeld door het betreffende afdelingshoofd. Indien de inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft kan het afdelingshoofd de algemeen directeur verzoeken hem bij te staan bij de behandeling van de klacht. Bij afwezigheid van het afdelingshoofd treedt de algemeen directeur dan wel de directeur Organisatie als plaatsvervanger op.
2. Een klacht over een gedraging die tot de verantwoordelijkheid van een afdelingshoofd behoort, of een klacht zodanig breed geformuleerd dat het afdeling overstijgend is, wordt behandeld door de algemeen directeur en bij zijn afwezigheid de directeur Organisatie, namens burgemeester en wethouders.
3. Een klacht over een gedraging die tot de verantwoordelijkheid van de griffier of een medewerker van de griffie behoort, wordt behandeld door de burgemeester als voorzitter van de gemeenteraad. Een schriftelijke kennisgeving van zijn bevindingen richt hij aan het presidium.
4. Een klacht over een gedraging die tot de verantwoordelijkheid van de algemeen directeur of de directeur Organisatie behoort, wordt behandeld door de burgemeester.
5. Een klacht over een gedraging die tot de verantwoordelijkheid van de burgemeester behoort, wordt behandeld door de loco-burgemeester.
6. 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. Indien een gedraging van de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is, is het vijfde lid van dit artikel van toepassing.
7. 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 zijn bevindingen richt hij aan de gemeenteraad. Indien de voorzitter zelf of mede onderwerp van de klacht is, wordt door hem niet deelgenomen aan de behandeling en beoordeling van de klacht.

Artikel 7 Informele afdoening

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuursorgaan 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 wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.
3. Indien het voorgaande niet tot een oplossing leidt dan wordt de formele interne klachtenprocedure zoals hierna omschreven vervolgd.
4. Intrekking van de klacht tijdens de procedure wordt schriftelijk door de klachtbehandelaar aan de indiener bevestigd.

Artikel 8 Klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar 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 klachtbehandelaar houdt de klachtencoördinator op de hoogte van de stappen die door hem worden ondernomen.
2. De klachtbehandelaar stelt klager en betrokkene in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt 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 in elkaars aanwezigheid plaats. De klachtbehandelaar is bevoegd getuigen op te roepen.
3. Van de hoorzitting wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt. De klachtencoördinator bewaakt de onafhankelijkheid tijdens de hoorzitting. Het verslag wordt door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator ondertekend.
4. De klachtbehandelaar stelt een rapport van bevindingen op, hetgeen hij ondertekent.

5. Burgemeester en wethouders mandateren de algemeen directeur en bij zijn afwezigheid de directeur Organisatie om te besluiten over de gegrondheid van een klacht. Indien het een klacht gericht tegen de algemeen directeur of de directeur Organisatie betreft of in die zaken waar de algemeen directeur danwel de directeur Organisatie als klachtbehandelaar zijn opgetreden, blijft de besluitvorming aan burgemeester en wethouders voorbehouden.
6. De klachtbehandelaar adviseert de algemeen directeur danwel het bestuursorgaan schriftelijk en gemotiveerd op basis van het 'rapport van bevindingen' over de wijze van afhandelen van de klacht.
7. De algemeen directeur danwel het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het besluit, de bevindingen alsmede de eventuele consequenties die er aan verbonden worden. Tevens wordt schriftelijk meegedeeld dat indien de klager niet tevreden is met de wijze van afdoening, de klacht aan de externe klachtvoorziening van de gemeente Deurne kan worden voorgelegd. Na besluitvorming stelt de klachtbehandelaar betrokkene in kennis van de wijze van afhandeling van de klacht.

Artikel 9 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 9:8 van de Awb.
2. Indien van toepassing adviseert de klachtencoördinator de algemeen directeur danwel het bestuursorgaan om de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis te stellen van het buiten behandeling laten van de klacht. Klager wordt zo mogelijk doorverwezen naar rechterlijke- of beroepsinstanties, dan wel instellingen voor maatschappelijke hulpverlening of andere daarvoor in aanmerking komende instanties.

Artikel 10 Registratie van klachten

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 11 Overgangsbepaling

1. Het door burgemeester en wethouders bij besluit van 6 september 2011 vastgestelde Protocol Interne Klachtbehandeling gemeente Deurne 2011 wordt ingetrokken bij inwerkingtreding van deze regeling.
2. Klachten die op de datum van inwerkingtreding van deze regeling aanhangig zijn worden afgehandeld met toepassing van het besluit van 6 september 2011 voornoemd.
3. Klachten ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

Artikel 12 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt aangehaald als 'Interne klachtenregeling gemeente Deurne 2015'.
2. Deze regeling wordt op gebruikelijke wijze bekendgemaakt in een digitaal gemeenteblad en treedt in werking op de dag na de datum van publicatie.

Aldus besloten in de collegevergadering van 10 maart 2015.

De secretaris, mr. G.J.C. Kusters

De burgemeester, H.J. Mak