

Klachtenregeling gemeente Doetinchem 2017

Artikel 1 Kenbaar maken van de klacht

Lid 1 Klachten over gedragingen van de gemeente Doetinchem of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Doetinchem, kunnen zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt. Desgewenst kan men gebruik maken van een klachtformulier.

Lid 2 de medewerker die de mondelinge klacht ontvangt, draagt er zorg voor dat deze klacht kenbaar wordt gemaakt aan de klachtencoördinator.

Lid 3 Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Lid 4 Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 2 Ontvangst van de klacht

Lid 1 Een schriftelijke klacht wordt geregistreerd door het team Documentaire Informatie in het zaakstelsel en de klacht wordt doorgezonden aan de klachtencoördinator.

Lid 2 Alle klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator in een klachtenoverzicht van één kalenderjaar.

Lid 3 De indiener van de klacht ontvangt een ontvangstbevestiging.

Artikel 3 Informeren betrokkenen

De klachtencoördinator stuurt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen, aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de direct leidinggevende en het desbetreffende afdelingshoofd.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen van een klacht

Lid 1 De gemeente Doetinchem is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- d. waartegen door de klager beroep kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Lid 2 De gemeente Doetinchem is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Lid 3 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Hierbij wordt vermeld binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift bij de gemeentelijke Ombudsman kan indienen.

Artikel 5 Informele afdoening van de klacht

Lid 1 De (direct) leidinggevende van de afdeling waar de medewerker werkzaam is op wie de klacht betrekking heeft, kan besluiten de klacht informeel te behandelen. Wanneer de klager hiermee niet instemt, zal een formele behandeling van de klacht plaatsvinden.

Lid 2 Als op informele wijze tot afdoening van de klacht is gekomen, wordt dit schriftelijk aan klager bevestigd.

Lid 3 Wanneer klager niet tevreden is over de informele afdoening, volgt de formele behandeling van de klacht.

Artikel 6 Klachtbehandelaar

Lid 1 Een klacht gericht tegen een medewerker wordt behandeld door een afdelingshoofd van de gemeente Doetinchem, niet zijnde de afdeling waar desbetreffende medewerker, werkzaam is.

Lid 2 Een klacht gericht tegen een afdelingshoofd wordt behandeld door een lid van de directie.

Lid 3 Een klacht gericht tegen de griffier of een medewerker van de griffie wordt behandeld door de voorzitter en vicevoorzitter van de gemeenteraad.

Lid 4 Een klacht gericht tegen een lid van het college, directeur of commissielid wordt behandeld door de burgemeester.

Artikel 7 Het horen

Lid 1 De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. De klachtbehandelaar (als bedoeld in artikel 6 van deze regeling) hoort betrokkenen.

Lid 2 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Lid 3 Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden.

Artikel 8 Klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA)

Lid 1 Een afschrift van de klacht gericht tegen het optreden van een buitengewoon opsporingsambtenaar betreffende de uitoefening van diens bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar wordt terstond gezonden aan de toezichthouder (de hoofdofficier van Justitie van Oost Nederland) en de direct toezichthouder (de korpschef).

Lid 2 Bij de afhandeling van de klacht neemt de gemeente Doetinchem het oordeel van de toezichthouder en de direct toezichthouder over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van die bevoegdheden in acht.

Lid 3 De klachtbehandelaar draagt zorg voor een afschrift van de klachtafhandeling aan de toezichthouder en de direct toezichthouder.

Artikel 9 Afhandeling klacht

Lid 1 Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

Lid 2 Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Lid 3 Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Lid 4 De klachtbehandelaar stelt het college van burgemeester en wethouders op de hoogte van zijn bevindingen door middel van een advies uit aan het college van burgemeester en wethouders. Bij dit advies is het verslag van de hoorzitting gevoegd.

Artikel 10 Oordeel over de klacht

Lid 1 Het college van burgemeester en wethouders stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Lid 2 Indien de conclusies van het college van burgemeester en wethouders afwijken van het advies van de klachtbehandelaar, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld.

Lid 3 Het advies van de klachtbehandelaar en het verslag van de hoorzitting wordt meegezonden met de kennisgeving aan klager.

Lid 4 Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager binnen één jaar na dagtekening van de kennisgeving een verzoekschrift kan indienen bij de gemeentelijke Ombudsman.

Artikel 11 Verslag van de klachten

Het college van de burgemeester en wethouders draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Bijlage I Schema klachtbehandeling
Schema klachtbehandeling

Bijlage II Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht
Hoofdstuk 9 Awb
[[Klik hier om het document te downloaden](#)]