

Interne klachtenregeling Lingewaal

De raad van de gemeente Lingewaal;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 20 juni 2017;

gelet op de artikel 108 en 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat:

- de gemeente Lingewaal zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten;
- dat vanuit een oogpunt van eenduidige en transparante behandeling van klachten een gemeentebrede klachtenregeling gewenst is;

b e s l u i t:

vast te stellen de Interne klachtenregeling Lingewaal

Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor toepassing van deze procedure wordt verstaan onder:

wet: algemene wet bestuursrecht (Awb);

klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een lid van) een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;

klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;

bestuursorgaan: de bestuursorganen van de gemeente Lingewaal zoals genoemd in artikel 6 van de Gemeentewet: de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester;

medewerker: een persoon werkzaam bij de gemeente Lingewaal onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Lingewaal, met inbegrip van bijvoorbeeld inhuurkrachten en gedetacheerden;

gedraging: elk handelen of nalaten tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker;

klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht per brief of e-mail;

Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de regeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling en afhandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten over personen, organen of instanties waarvoor een afzonderlijke (wettelijke) klachtenregeling is voorgeschreven of is vastgesteld.
3. Deze regeling heeft tot doel:
 - a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van schriftelijke klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de wet te kunnen waarborgen;
 - b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
 - c. de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
 - d. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;
 - e. het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Artikel 3 Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd.

Artikel 4 Registratie en in behandeling geven van schriftelijke klachten

1. Een klaagschrift wordt geregistreerd door de medewerkers van Documentaire Informatie Voorziening (DIV) van de afdeling Bedrijfsvoering en ondersteuning. Na registratie sturen de medewerkers van DIV het klaagschrift door aan de klachtencoördinator (zie artikel 5) en de klachtenbehandelaar (zie artikel 6).

2. De klachtbehandelaar kan in overleg met de klachtencoördinator besluiten tot het niet in behandeling nemen van het klaagschrift als zich omstandigheden voordoen zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de Awb.

Artikel 5 Klachtencoördinator en secretaris

1. Als klachtencoördinator wordt aangewezen de gemeentesecretaris. Deze is belast met de klachtencoördinatie. Als secretaris van de klachtencoördinator wordt aangewezen de juridisch adviseur van de afdeling Bedrijfsvoering en Ondersteuning.
2. De klachtencoördinator heeft in elk geval tot taak:
 - a. het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten;
 - b. het zo nodig bijstaan en adviseren van de klachtbehandelaar;
 - c. het opstellen van een jaarverslag klachtbehandeling;
 - d. het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman (externe klachtbehandeling);
 - e. het desgevraagd geven van voorlichting aan burgers.

Artikel 6 Behandeling door klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker is de klachtbehandelaar: de afdelingsmanager van de betreffende afdeling.
3. Bij een klacht over een gedraging van een afdelingsmanager is de klachtbehandelaar: de gemeentesecretaris.
4. Bij een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: de burgemeester
5. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
6. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de klachtbehandelaar: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
7. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de waarnemend voorzitter van de raad de klachtbehandelaar is.
8. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.

Artikel 7 Informele behandeling klaagschrift

1. De behandeling van klaagschriften geschiedt in beginsel op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt hiertoe zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, telefonisch of per e-mail contact op met de klager om te proberen naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Schriftelijk houdt in beginsel in per e-mail, tenzij het e-mailadres van de klager niet bekend is of de klager niet over een e-mailadres beschikt.
3. Indien de klager ontevreden is over de informele klachtbehandeling wijst de klachtbehandelaar de klager op de mogelijkheid van formele behandeling van het klaagschrift.
4. In afwijking van lid 1 wordt een klacht direct formeel behandeld als de klager daarom verzoekt.

Artikel 8. Ontvankelijkheid

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen:

1. Indien niet is voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 9:4, tweede lid Awb en klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen vier weken verstrekt, nadat klager op de tekortkoming is gewezen.
2. Indien sprake is van één van de uitzonderingen van artikel 9:8 Awb. De klager wordt binnen 4 weken schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen.

Artikel 9 Formele behandeling klaagschrift

1. Indien de informele behandeling van het klaagschrift zoals bedoeld in artikel 7 niet leidt tot het naar tevredenheid van de klager tegemoet komen aan de klacht of indien de klager daarom direct verzoekt, wordt de formele klachtprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de wet gevolgd.
2. In het kader van de formele behandeling van het klaagschrift geeft de klachtencoördinator toepassing aan de klachtadviesprocedure zoals beschreven in afdeling 9.1.3. van de wet. De klachtencoördinator kan zich tijdens de klachtadviesprocedure laten bijstaan door één of meerdere klachtadviseurs. De klachtadviseurs kunnen personen zijn die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.

3. De klachtcoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en stelt de klager daarin op de hoogte van het feit dat de klachtadviesprocedure wordt gevolgd en wie de klachtbehandelaar is op grond van artikel 6.
4. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien in de in artikel 9:10 lid 2 van de Awb genoemde gevallen. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. De klachtbehandelaar hoort eventuele getuigen.
6. Op grond van alle relevante informatie en het tijdens het horen naar voren gebrachte stelt de klachtenbehandelaar een rapport van bevindingen op. Aan de hand van het rapport van bevindingen en de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman, brengt de klachtcoördinator een advies uit aan het college.
7. Het college neemt met inachtneming van het advies van de klachtcoördinator een beslissing over de klacht. De klachtbehandelaar stelt deze beslissing en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden op schrift en stuurt deze tezamen met het advies aan de klager. Indien de beslissing afwijkt van het advies van de klachtencoördinator, motiveert de klachtbehandelaar de redenen van afwijking van het advies.

Artikel 10. Afdoening

1. De klachtenbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af; de klachtafhandelingsbrief wordt verzonden naar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenbehandelaar 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.
3. In de klachtafhandelingsbrief wordt vermeld dat de klager, indien hij het niet eens is met het antwoord op de klacht, een verzoek kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 11 Rapportage

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks een verslag uit van het aantal klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen. In dit verslag worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
2. Het jaarverslag wordt zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, ter kennisname voorgelegd aan het college en de gemeenteraad.

Artikel 12 Inwerkingtreding en intrekken oude regeling

1. Deze regeling treedt in werking de dag volgend op de datum van bekendmaking.
2. Het reglement intern klachtenrecht, zoals vastgesteld door de raad 19 mei 2005 wordt ingetrokken.

Aldus vastgesteld door de raad van Lingewaal,

in zijn openbare vergadering van 14 september 2017

De griffier, De voorzitter,

H. H. Dame L.H.M. van Ruijven-van Leeuwen