Verordening klachtbehandeling gemeente Aalten 2022.

Organisatie	Aalten
Organisatietype	Gemeente
Officiële naam regeling	Verordening interne klachtbehandeling gemeente Aalten 2022
Citeertitel	Verordening interne klachtbehandeling gemeente Aalten 2022
Vastgesteld door	gemeenteraad
Onderwerp	bestuur en recht
Eigen onderwerp	bestuur en recht

Wettelijke grondslag(en) of bevoegdheid waarop de regeling is gebaseerd

1. Gemeentewet, art. 108
2. Gemeentewet, art. 147
3. Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9

Tekst van de regeling

Intitulé

Verordening interne klachtbehandeling gemeente Aalten 2022.

Verordening voor de interne behandeling van klachten gemeente Aalten 2022.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:
a. **de wet**: de Algemene wet bestuursrecht;
b. **bestuursorgaan**: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester, alsmede de persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, als bedoeld in art. 9:1 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht;
c. **klacht:** een uiting van ongenoegen, niet zijnde een melding openbare ruimte, over de wijze waarop een bestuursorgaan of een functionaris van de gemeente zich in een bepaalde gelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
d. **klachtbehandelaar**: de functionaris die zorg draagt voor de behandeling van de klacht.
e. **klachtcoördinator:** de door het bestuursorgaan aangewezen functionaris die erop toe ziet dat de klachtbehandeling op zorgvuldige wijze plaats vindt.
f. **klager:** een natuurlijk persoon, rechtspersoon of andere entiteit die een klacht in kan dienen conform artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Doel klachtbehandeling

De klachtbehandeling is gericht op herstel van vertrouwen van inwoners van de gemeente Aalten en het leren van klachten door de organisatie en de bestuursorganen van de gemeente.

Artikel 3 Klachtcoördinator

De klachtcoördinator draagt zorg voor een zorgvuldige begeleiding van de klachtbehandeling.
De klachtcoördinator is tevens vraagbaak voor de organisatie omtrent de klachtbehandeling en hij/zij vervult een intermediaire rol tussen de gemeente en de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

Een klacht wordt behandeld door:

1. de burgemeester, indien het een gedraging betreft van een ambtenaar/functionaris van de gemeente Aalten (waaronder de gemeentesecretaris, de raadsgriffier en de griffieambtenaren) de gemeenteraad, individuele gemeenteraadsleden, het college van burgemeester en wethouders of een individuele wethouder;
2. de locoburgemeester, indien het een gedraging betreft van de burgemeester.

Artikel 5 Indiening mondelinge of schriftelijke klacht

1. Een klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
2. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan na intern onderzoek door de klachtcoördinator, als bedoeld in artikel 3. Is de mondeling afdoening niet naar tevredenheid van de klager, dan wordt de klager op de mogelijkheid van schriftelijke klachtafhandeling gewezen. Als de klager daarom vraagt stelt de klachtcoördinator zijn mondelinge klacht op schrift en legt deze ter bevestiging van de correcte omschrijving ter tekening voor aan de klager.
3. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het college van burgemeester en wethouders.
4. De schriftelijk ingediende klacht dient ondertekend te zijn en dient ten minste te bevatten:
    a. naam en adres van de indiener;
    b. de dagtekening;
    c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
5. Artikel 6: 5 van de Awb (formele eisen bezwaarschrift) is van overeenkomstige toepassing.
6. De klachtcoördinator wijst een klager, die niet heeft voldaan aan het gestelde in lid 4 en 5, op het verzuim en stelt hem in de gelegenheid dit binnen een termijn van veertien dagen te herstellen.

Artikel 6 Registratie

Elke schriftelijk ingediende klacht over een gedraging wordt vertrouwelijk geregistreerd en voorgelegd aan de klachtbehandelaar genoemd in artikel 4.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging schriftelijke klacht

1. De ontvangst wordt schriftelijk bevestigd door de klachtcoördinator.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft krijgt de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging terstond in afschrift toegezonden.

Artikel 8 Geen verplichte behandeling schriftelijke klacht.

1. De klachtbehandelaar is niet verplicht een klacht te behandelen, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:

a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld en er nadien geen nieuwe feiten of omstandigheden bekend zijn geworden;
   a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
   b. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
   c. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
   d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is geweest of,
   e. zolang er zake 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.

2. Behandeling van de klacht is niet verplicht als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9 Tegemoetkoming aan klacht

Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft bevestigd.

Artikel 10 Fasering behandeling schriftelijke klacht.

De behandeling van een schriftelijke klacht kent twee fasen: de informele behandeling door de klachtcoördinator en de formele behandeling door de klachtbehandelaar.

Tijdens de informele behandeling neemt de klachtcoördinator binnen 5 werkdagen telefonisch contact op met de klager om de achtergronden van de klacht te vernemen en om de mogelijkheden voor de verdere klachtafhandeling te verkennen.

Indien blijkt dat verdere behandeling wenselijk is, vindt er een informeel klachtgesprek plaats, waarbij, behalve de klager, de klachtcoördinator, de functionaris waarover de klacht is ingediend, en/of diens coördinator of leidinggevende aanwezig zijn.

Als de klacht door middel van het telefonisch contact en/of het informeel klachtgesprek niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld wordt, op verzoek van de klager, de zaak overgedragen aan de klachtbehandelaar voor de formele behandeling.

Artikel 11 Onderzoek en horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en stelt hen tevens in de gelegenheid op elkaars standpunt te reageren.
2. Van het horen kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12 Afdoening

1. De klachtbehandelaar doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht namens het bestuursorgaan schriftelijk af.
2. Hij stelt de klager, degene tegen wie de klacht is gericht en het college van burgemeester en wethouders schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, en ook van de eventuele conclusies die daaraan verbonden zijn.
3. Hij deelt hierbij schriftelijk mee dat de klager zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman als deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling,
4. De klachtbehandelaar verstrekt desgevraagd aan anderen een afschrift of uittreksel van de beslissing op de klacht, waarbij zoveel mogelijk de anonimiteit van de in de beslissing genoemde personen wordt gewaarborgd.
5. Als de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Jaaroverzicht

1. Jaarlijks wordt door de klachtcoördinator een verslag gemaakt van het aantal klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.
2. Burgemeester en wethouders stellen het jaarverslag vast, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen.

Artikel 14 Slotbepalingen

1. In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.
2. Deze verordening kan worden aangehaald als de "Verordening interne behandeling klachten gemeente Aalten 2022".
3. De verordening treedt in werking op de 8e dag volgend op die van bekendmaking, onder gelijktijdige intrekking van de geldende klachtenregeling “Verordening interne behandeling klachten gemeente Aalten 2005.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Aalten in zijn openbare raadsvergadering van 31 mei 2022.