

Regeling interne klachtenbehandeling

Wetstechnische informatie

Gegevens van de regeling

Overheidsorganisatie	gemeente Twenterand
Officiële naam regeling	Regeling interne klachtenbehandeling
Citeertitel	Regeling interne klachtenbehandeling
Besloten door	gemeenteraad
Deze versie is geldig tot (als de vervaldatum is vastgesteld)	
Onderwerp	Inrichting en werkwijze van het gemeentebestuur

Opmerkingen m.b.t. de regeling

Geen.

Grondslagen

1. Algemene wet bestuursrecht, art. 9:2

Regelgeving die op deze regeling is gebaseerd (gedelegeerde regelgeving)

1. Geen.

Overzicht van in de tekst verwerkte wijzigingen

Datum inwerking-treding	Terug-werkende kracht	Betreft	Ontstaansbron: datum ondertekening; bron bekendmaking	Inwerkingtreding: datum ondertekening; bron bekendmaking	Voorstel gemeenteraad
3-2-2003		Wijziging gemeentenaam	19-12-2002 TC Tubantia d.d. 23 december 2002	19-12-2002 TC Tubantia d.d. 23 december 2002	Raadsvoorstel 19 december 2002
13-9-2001		nieuwe regeling	13-9-2001 [-]	13-9-2001 [-]	Raadsvoorstel september 2001 nr. 8.8

Geconsolideerde tekst van de regeling

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. de Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
2. medewerker: persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam is bij de gemeente Twenterand, met inbegrip van uitzendkrachten, gedetacheerden en stagiaires;
3. klachtbehandeling: onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 van de AWB;
4. klachtafdoening: de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid, van de Awb;
5. klachtbehandelaar: degene die ingevolge artikel 4 de klacht in behandeling moet nemen en afdoen.

Artikel 2. Doel

Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb.

Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.

Artikel 4. Klachtbehandeling en klachtafdoening

1. het secretariaat van de interne klachtenbehandeling wordt door de medewerker bestuurlijke en juridische zaken van de afdeling Bestuursondersteuning vervuld,
2. betreft de klacht een gedraging van de raad, dan hoort een collegelid (van geval tot geval door het college aan te wijzen, niet zijnde de portefeuillehouder),
3. betreft de klacht het college, dan dezelfde wijze als bij de raad,
4. betreft de klacht de gemeentesecretaris, dan hoort de portefeuillehouder P&O,
5. betreft de klacht een medewerker van een sector, dan hoort het sectorhoofd;
6. in geval van persoonlijke betrokkenheid van het sectorhoofd, hoort de gemeentesecretaris.
7. in alle gevallen maakt het secretariaat verslag en stelt in overleg met hoorders het advies op dat naar het desbetreffende bestuursorgaan gaat. Het uiteindelijke oordeel over de klacht wordt door het orgaan dat het aangaat gegeven. De desbetreffende sector draagt na de besluitvorming zorg voor de administratieve afdoening.

Artikel 5 . Klachtregistratie

De gemeente draagt zorg voor de registratie van de klachten.

De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd door de gemeente.

Artikel 6. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 13 september 2001. Voorgaande regelingen en verordeningen met betrekking tot de interne klachtenafhandeling komen te vervallen.

Artikel 7. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als de: Regeling interne klachtbehandeling
Gemeente Twenterand.

Vriezenveen 13 september 2001

De raad voornoemd,

de secretaris,

de voorzitter

mr A. Hoogendoorn

drs H. Koetje

Toelichting

1. Aanleiding

Op 1 juli 1999 is de uniforme klachtenregeling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden, waarin een procedure wordt gegeven voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Na inwerkingtreding kunnen alle bestaande klachtenregelingen van bestuursorganen vervallen, omdat de Awb in beginsel uitputtend is. De Awb-klachtenregeling laat onverlet dat de interne-organisatorische uitwerking hiervan binnen de gemeente moet worden vastgelegd. De onderhavige regeling ziet op de aanwijzing van de personen binnen de gemeente die klachten volgens de Awb-procedure gaan behandelen en afdoen alsmede op de registratie en publicatie van klachten. Voor alle duidelijkheid wordt benadrukt dat de onderhavige regeling uitsluitend betrekking heeft op klachten over gedragingen van medewerkers, leidinggevendenden, (leden van) het college en de raad.

2. Reikwijdte van de regeling

a. Klaagschriften

Deze regeling ziet op de behandeling van klaagschriften.

Hieronder verstaat de Awb: een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager.

Verder moet een klaagschrift zijn ondertekend en bevatten;

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

De Awb verplicht bestuursorganen deze klachten op een bepaalde wijze te behandelen.

Zo dient de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging te krijgen, moet hij worden gehoord als hij dat wil, en in beginsel binnen zes weken in kennis worden gesteld van de uitkomst van het onderzoek naar zijn klacht. De klachten moeten voorts worden geregistreerd en gepubliceerd.

Klachten zouden het beleid kunnen betreffen. Over de inhoud van een regeling kan uiteraard ook schriftelijk geklaagd worden, maar deze klachten hoeven niet als klaagschrift te worden behandeld, omdat er in dat geval geen sprake is van een gedraging.

Het is niet verplicht een klacht te behandelen, als het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is of als deze betrekking heeft op een gedraging;

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend,
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
- waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld, die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter is onderworpen of,
- waartegen een strafrechtelijk onderzoek loopt,

Als de klachtbehandelaar besluit de klacht om één van deze redenen niet in behandeling te nemen, dan dient hij de klager daarvan wel zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken op de hoogte te stellen.

b. Andere klachten

De Awb verplicht klagers niet hun klacht in de vorm van een klaagschrift in te dienen.

Een ieder heeft het recht om te klagen. Bijvoorbeeld ook mondeling of over iets dat niet hemzelf betreft, maar een ander.

Alle klachten moeten behoorlijk worden afgehandeld. De Awb laat het bestuursorgaan vrij hieraan zelf invulling te geven. Bij de behandeling van dit soort klachten zullen in

ieder geval de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht worden genomen. Hoewel de onderhavige regeling alleen van toepassing is op klaagschriften, achten wij het van belang voor de consistentie van de interne klachtbehandeling dat andere klachten zoals mondelinge klachten in ieder geval door dezelfde klachtbehandelaars die voor de behandeling van klaagschriften zijn aangewezen, worden behandeld. Zij hoeven daarbij echter niet de procedure van afdeling 9.2 van de Awb te volgen, behalve indien dit voor een behoorlijke afhandeling van de klacht noodzakelijk is.

3. Publicatie van klachten

Bij publicatie van klachten geeft de gemeente in ieder geval aan:

- hoeveel klachten er het betreffende jaar zijn ingediend,
 - hoeveel er daarvan zijn behandeld,
 - de termijn waarbinnen de klachten zijn behandeld,
 - de aard van de klachten,
 - hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard, en de conclusie van de Overijsselse ombudsman wanneer een klacht -na ongegrondverklaring- aan deze is voorgelegd.
- Deze gegevens worden in niet tot de persoon herleidbare vorm weergegeven.