Interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018

Artikel 1 **Begripsbepalingen**
In deze regeling wordt verstaan onder:
1. Awb: Algemene wet bestuursrecht.
2. bestuursorgaan: de raad, het college of de burgemeester, de commissie bezwaarschriften.
3. college: college van burgemeester en wethouders.
4. gedraging: het handelen of nalaten van een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
5. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
6. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 9 van deze regeling belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht.
7. klachtencoördinator: degene die belast is met taken zoals beschreven in artikel 4 van deze regeling.
8. klaagschrift: een schriftelijke klacht.
9. klager: degene die een klacht indient.

Artikel 2 **Reikwijdte en doel van de regeling**
1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor een adequate afhandeling van ontvangen klachten.
3. Deze regeling is niet van toepassing op meldingen. Meldingen worden gekwalificeerd als een signaal van een inwoner dat optreden gewenst is bij storingen en onvolkomenheden in en aan objecten in de openbare ruimte en leefomgeving van inwoners. Ook klachten over geluidsoverlast vallen onder meldingen.

Artikel 3 **De wijze waarop een klacht kan worden ingediend**
1. Een ieder kan mondeling, zowel persoonlijk als telefonisch, schriftelijk of digitaal een klacht indienen.
2. Een digitale klacht kan via de website of per e-mail ingediend worden.
3. De klacht is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij de klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overlegd.

Artikel 4 K**lachtencoördinator**
De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
1. registreren van alle klachten;
2. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar;
3. adviseren of mediation moet worden ingezet;
4. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
5. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over te treffen maatregelen;
6. opstellen van het jaarverslag, als bedoeld in art. 13;
7. optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens het bestuursorgaan en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
8. verrichten van alle overige werkzaamheden, die voor de klachtbehandeling noodzakelijk zijn.

Artikel 5 **Registratie**
1. Klachten worden door het archief ingeboekt bij bedrijfsvoering/JZ;
2. Elke ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator centraal geregistreerd en indien vatbaar voor behandeling doorgestuurd naar de klachtbehandelaar, met een afschrift naar degene op wiens gedraging de

klacht betrekking heeft

Artikel 6 **Vereenvoudigde afhandeling van een klacht**

1. Een klacht dient zo spoedig mogelijk behandeld te worden door de klachtbehandelaar door mondeling of telefonisch contact te hebben met de klager en te proberen tot een oplossing te komen.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, nadat de klacht is behandeld, schriftelijk een bevestiging van het gesprek en de afspraken die zijn gemaakt.

Artikel 7 **Wettelijke procedure**

Als de vereenvoudigde afhandeling niet mogelijk is of geen oplossing biedt, zijn de artikelen 8 e.v. van deze regeling van toepassing.

Artikel 8 **Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk bevestigd door de klachtencoördinator onder vermelding van de klachtbehandelaar.
2. In de ontvangstbevestiging wordt een toelichting gegeven op de behandeling van de klacht en de te volgen procedure.

Artikel 9 **Klachtbehandelaar**

1. Een klacht wordt behandeld door:
    a. de burgemeester indien het een klacht betreft over de gemeentesecretaris/ algemeen directeur, het college of een lid van het college;
    b. de locoburgemeester, indien het een klacht betreft over de burgemeester;
    c. de voorzitter van de raad, indien het een klacht betreft over de raad of een lid van de raad;
    d. de werkgeverscommissie, indien het een klacht betreft over de griffier;
    e. de griffier, indien het een klacht betreft over een medewerker van de griffie;
    f. het presidium onder voorzitterschap van de plaatsvervangend voorzitter, indien het een klacht betreft over de voorzitter van de raad;
    g. de gemeentesecretaris/algemeen directeur indien het een klacht betreft over functionarissen uit functieboek 1;
    h. een afdelingshoofd, aangewezen door de klachtencoördinator, indien het een klacht betreft over een medewerker van een van de afdelingen. Het hoofd van de afdeling waaronder de betrokken medewerker valt kan niet als klachtbehandelaar worden aangewezen;
    i. de voorzitter van de commissie bezwaarschriften indien het een gedraging van deze commissie betreft.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet wijst het college een klachtbehandelaar aan.

Artikel 10 **Onderzoek en horen**

1. Als een afdelingshoofd de klachtbehandelaar is dan overlegt hij met het afdelingshoofd van de afdeling waarop de betrokken medewerker werkzaam is;
2. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren. Als de klager hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.
3. Van het horen wordt door de klachtbehandelaar een verslag gemaakt. Dit verslag wordt toegezonden aan zowel de klager, als degene over wie geklaagd wordt.

Artikel 11 **Bevindingen van het onderzoek**

1. Met ondersteuning door de klachtencoördinator verzamelt de klachtbehandelaar alle relevante informatie en stelt hij namens het bestuursorgaan een afdoeningsbrief op. De afdoeningsbrief bevat zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator krijgt hiervan een afschrift.

2. Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst schriftelijk afgedaan. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verdaagd.
3. In de afdoeningsbrief wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman als hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtafdoening.

Artikel 12 **Nationale ombudsman**

1. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtafdoening, dan kan hij zijn klacht binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief voorleggen aan de Nationale ombudsman.
2. De klachtencoördinator is aangewezen als contactpersoon en vervult een coördinerende rol bij de informatie-uitwisseling tussen het bestuursorgaan en de Nationale ombudsman.
3. De klachtencoördinator dient door de organisatie en de bestuursorganen direct van alle informatie te worden voorzien die hij voor de vervulling van zijn taak als contactpersoon met de Nationale ombudsman nodig heeft.

Artikel 13 **Verslag**

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks verslag aan het college over de ingediende klachten van het voorgaande jaar.
2. In het verslag wordt de anonimiteit van de klager en beklaagden gewaarborgd.
3. De gemeenteraad ontvangt jaarlijks het verslag ter kennisname.

Artikel 14 **Onvoorziene situaties**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college.

Artikel 15 **Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2018. Gelijktijdig vervallen de Klachtenverordening gemeente Rijnwaarden (2009) en de Beleidsregels interne klachtbehandeling Zevenaar (2007) .

Artikel 16 **Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als 'Interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018'.