

Regeling interne klachtenbehandeling Midden-Groningen 2018

De raad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester van de gemeente Midden-Groningen en de commissie ex artikel 7:13 Awb,

ieder voor zover het zijn/haar/hun bevoegdheden betreft;

overwegende dat een eenvoudige en duidelijke interne klachtenregeling van de gemeente Midden-Groningen gewenst is;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 22 augustus 2017;

Gezien het advies van de klankbordgroep van 31 oktober 2017;

gelet op Hoofdstuk 9 van de Awb en op artikel 149 van de Gemeentewet;

besluiten de Regeling interne klachtenbehandeling gemeente Midden-Groningen 2018 vast te stellen.

Hoofdstuk 1 Begrippen

Artikel 1 Reikwijdte en begrippen

1. Deze regeling is alleen van toepassing op klachten over gedragingen van bestuursorganen van de gemeente Midden-Groningen jegens klager of een ander in een bepaalde aangelegenheid.
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. Awb: Algemene wet bestuursrecht
 - b. behandelaar: de perso(o)n(en) van advies als bedoeld in artikel 2 van deze regeling;
 - c. behartiger: de persoon als bedoeld in artikel 11 van deze regeling;
 - d. college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen;

- e. klachtencoördinator: een medewerker van het team Juridische Zaken belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling, waaronder de taken uit de artikelen 3 en 7;
- f. klachtenbehandelaar: een door het college aan te wijzen medewerker van het team Juridische Zaken belast met het onderzoeken en behandelen van een klacht over gedragingen van medewerkers als bedoeld in artikel 2 lid 11;
- g. ombudscommissie: de gemeentelijke ombudscommissie van de gemeente Midden-Groningen, zijnde de Algemene kamer van de vaste commissie van de advies voor de bezwaarschriften van de gemeente Midden-Groningen ;
- h. raad: de raad van de gemeente Midden-Groningen.

Hoofdstuk 2 De behandelaars

Artikel 2 Onderzoek/behandeling

1. Een klacht over een gedraging van de raad wordt onderzocht en behandeld door de voorzitter en de griffier van de raad als personen van advies aan de raad in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb.
2. Een klacht over een gedraging van het college als geheel wordt onderzocht/behandeld door de collegevoorzitter of diens 1e plaatsvervanger en een ander door het college aan te wijzen collegelid, niet zijnde collegeleden die het klachtonderwerp in hun portefeuille hebben, als personen van advies aan het college in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb.
3. Een klacht over de burgemeester wordt, behoudens lid 6, onderzocht/behandeld door de loco-burgemeester en de gemeentesecretaris als personen van advies aan de burgemeester in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb.
4. Een klacht over een gedraging van een collegelid of de gemeentesecretaris wordt onderzocht/behandeld door de collegevoorzitter en een ander door het college aan te wijzen collegelid, niet zijnde beklagde, als personen van advies aan het college in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb.
5. Een klacht over een gedraging van een raadscommissie of een adviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb wordt onderzocht/behandeld door de voorzitter en de secretaris/griffier van die commissie als personen van advies aan die commissie in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb; voor zover over die medewerkers individueel geklaagd wordt, vervangen hun plaatsvervangers hen.
6. Een klacht over de aangeduide voorzitter van de raad en adviescommissies uit lid 5 wordt onderzocht/behandeld door de volgende personen van advies in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb aan die voorzitter:
 - voorzitter: de plaatsvervangend/waarnemend voorzitter en de (commissie)griffier/secretaris;
 - waarnemend/plaatsvervangend voorzitter: de voorzitter en de (commissie)griffier/secretaris.
7. Een klacht over een gedraging van de directeuren wordt onderzocht/behandeld door de gemeentesecretaris als persoon van advies aan het college in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb.
8. Een klacht over een gedraging van de griffier wordt onderzocht/behandeld door de burgemeester en een lid van de werkgeverscommissie als personen van advies aan de raad in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb.

9. Een klacht over een gedraging van de concerncontroller wordt onderzocht/behandeld door de gemeentesecretaris als persoon van advies in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb;
10. Een klacht over een gedraging van een teamleider wordt onderzocht/behandeld door de een verantwoordelijk directeur als persoon van advies aan het college in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb.
11. Een klacht over een gedraging van overige medewerkers wordt onderzocht/behandeld door de klachtenbehandelaar als persoon van advies in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb.
12. In afwijking van de voorgaande artikelleden wordt een klacht die samen met een bezwaarschrift wordt ingediend, voorzover de sociale kamer van de commissie van de adviescommissie voor de bezwaarschriften van de gemeente Midden-Groningen over het bezwaarschrift adviseert, onderzocht dan wel behandeld door voornoemde commissie als commissie van advies aan het bestuursorgaan in de zin van artikel 9:14, lid 1 Awb.

Hoofdstuk 3 Mondelinge klachten en klaagschriften over gedragingen jegens een ander dan de klager

Artikel 3 Indiening

1. Een mondelinge klacht over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan jegens klager of een ander, kan telefonisch of in persoon worden ingediend bij de klachtencoördinator of zijn/haar plaatsvervanger(s).
2. De mondelinge klacht wordt vastgelegd op een door het college vast te stellen intakeformulier. Na vastlegging van de klacht gaat een afschrift van het intakeformulier zo spoedig mogelijk naar de behandelaar, de beklagde en de klager.

Artikel 4 Behandeling en afdoening

Binnen 6 weken na de indiening handelt de behandelaar de klacht op zorgvuldige wijze schriftelijk af. Een kopie van het geschrift stuurt de behandelaar naar de beklagde en de klachtencoördinator.

Hoofdstuk 4 Schriftelijke klachten over gedragingen jegens klager

Artikel 5 Indiening

1. Een schriftelijke klacht over een gedraging van een bestuursorgaan jegens klager wordt ingediend c.q. gericht aan het betreffende bestuursorgaan.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ingevolge artikel 9:4, lid 2 Awb tenminste:

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

Artikel 6 Inbehandelingname/ontvangstbevestiging/beklaagden informatie

1. Als het klaagschrift niet voldoet aan het tweede lid van artikel 9:4 Awb, wordt de klager namens het bestuursorgaan bij brief door de klachtencoördinator in de gelegenheid gesteld om het verzuim alsnog binnen 2 weken na de verzending van die brief te herstellen. De tijdige datum van ontvangst van het verzuimherstel, wordt dan geacht de ontvangstdatum van het klaagschrift te zijn. Als het verzuim niet tijdig hersteld wordt, is artikel 4 op de klacht van toepassing, met dien verstande dat afhandeling binnen 4 weken na afloop van de verzuimhersteltermijn moet plaatsvinden.
2. Het bestuursorgaan kan op binnen 2 weken uitgebracht advies van de klachtencoördinator besluiten dat artikel 9:8, lid 1, sub a, b, c, d, e of f, dan wel lid 2 Awb van toepassing is. Dan stelt de klachtencoördinator de klager binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, met ontvangstbevestiging, in kennis van het niet in behandeling nemen daarvan. Bij de inkennisstelling wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om binnen 1 jaar na de datum van verzending van de inkennisstelling de klacht in te dienen bij de ombudscommissie. De rest van deze regeling blijft buiten toepassing.
3. Als het advies uit het tweede lid niet wordt uitgebracht en het klaagschrift voldoet aan artikel 9:4, lid 2 en 3 Awb wordt de ontvangst namens het bestuursorgaan door de behandelaar binnen 2 weken daarna schriftelijk bevestigd. De bevestiging bevat een beschrijving van de verdere gang van zaken.
4. Meteen na de ontvangst zendt de behandelaar een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan beklaagde(n).

Artikel 7 Informele klachtoplossing

1. De beklaagde, in overleg met teamleider, heeft tot vier weken na ontvangst van het klaagschrift de gelegenheid om bij wijze van een informele klachtoplossing aan de klacht tegemoet te (laten) komen. De informele klachtoplossing is gericht op bemiddeling. Bemiddeling kan bestaan uit het oplossen van het probleem, het geven van nadere uitleg en/of het aanbieden van verontschuldiging(en).
2. Indien de informele klachtoplossing binnen vier weken leidt tot een mondelinge of schriftelijke verklaring van klager dat aan de klacht naar tevredenheid is tegemoet gekomen, dan wordt de behandeling van de klacht gestaakt. Een mondelinge verklaring moet schriftelijk bevestigd worden aan klager. De teamleider zendt de schriftelijke verklaring of bevestiging naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator stelt de behandelaar van de staking op de hoogte.
3. Indien de informele klachtoplossing niet leidt tot tevredenheid bij klager, wordt de klachtenprocedure ingevolge artikelen 8 en 9 vervolgd.

Artikel 8 Horen

1. Indien de behandeling van de klacht niet op basis van artikel 7 is gestaakt, stelt de behandelaar klager en beklaagde(n) binnen 7 weken na ontvangst van het klaagschrift in de gelegenheid in beslotenheid te worden gehoord en, voor zover van toepassing, op elkaars standpunt te reageren. De behandelaar verstuurt de uitnodigingen minimaal een week vóór de hoorzitting.
2. De raad en commissies laten zich dan, evenals bij de ombudscommissie, als beklaagden vertegenwoordigen door hun plaatsvervangend voorzitter, en het college door het collegelid dat het onderwerp van de klacht in zijn portefeuille heeft, tenzij het betreffende bestuursorgaan heeft besloten tot een andere vertegenwoordiging.
3. Van het horen kan worden afgezien in de gevallen , bedoeld in artikel 9:10, lid 2 Awb .
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Resultaat

1. Het bestuursorgaan besluit, binnen 10 weken na ontvangst van de klacht, over de afdoening daarvan op basis van een rapport van bevindingen, een advies, het verslag van de hoorzitting en eventuele aanbevelingen van de behandelaar.
2. De behandelaar stelt gelijktijdig klager, beklaagde en de klachtencoördinator schriftelijk in kennis van de door dat bestuursorgaan vastgestelde bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt, vergezeld van het verslag en van het eventuele advies. Daarbij wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om binnen 1 jaar na de datum van verzending van de brief de klacht in te dienen bij de ombudscommissie.

Artikel 10 Verdaging

De behandelaar kan de afdoening voor ten hoogste 4 weken verdagen. In geval van verdaging zijn de termijnen uit de artikelen 8 en 9 niet van toepassing. Van de verdaging wordt door de behandelaar binnen 10 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk mededeling gedaan aan klager en beklaagde.

Hoofdstuk 5 Jaarregistratie

Artikel 11 Jaaroverzicht

1. Het college legt jaarlijks voor de gemeenteraad een kort verslag ter inzage met het aantal klachten, de aard van de klachten en het resultaat van afdoening. In het verslag wordt het recht van betrokkenen op eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer in acht genomen.
2. Het verslag, bedoeld in lid 1, dat zowel schriftelijke als mondelinge klachten betreft, wordt jaarlijks gepubliceerd.

Hoofdstuk 6 Algemene en slotbepalingen

Artikel 12 Ambtelijke behartiging

1. De behandelaren uit artikel 2 kunnen voorbereidings- en uitvoeringshandelingen, waartoe ook bevestigingen uit artikel 6, uitnodigingen uit artikel 8, inkennisstellingen uit artikel 9 en mededelingen uit artikel 10 worden gerekend, laten verrichten door een behartiger.
2. Behartigers zijn medewerkers belast met de administratieve of secretariële ondersteuning van de behandelaren uit artikel 2.

Artikel 13 Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist telkens het voor de beklagde gedraging verantwoordelijke afhandelend bestuursorgaan.

Artikel 14 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na die van de bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2018.
2. Deze regeling is ook van toepassing op klaagschriften die voor 1 januari 2018 bij de gemeente Hoogezand-Sappemeer, Slochteren of Menterwolde zijn ingediend en die nog in behandeling zijn.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 2 januari 2018,

De voorzitter,

De griffier,

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op [datum]

De burgemeester, De secretaris,

Aldus vastgesteld door de burgemeester op [datum]

De burgemeester,

Aldus vastgesteld door de vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften op (datum).

De voorzitter, De secretaris