

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. bestuursorgaan : de gemeenteraad en eventuele raadscommissies, burgemeester en wethouders en/ of de burgemeester, commissie voor de bezwaarschriften, heffings-, invorderings- en leerplichtambtenaar;
- b. gedraging : het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door: 1. Een bestuursorgaan; 2. Een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractant) in de uitvoering van zijn functie, alsmede een gewezen ambtenaar.
- c. gemeente : de gemeente Brummen;
- d. klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een (lid van een) bestuursorgaan, waaronder mede wordt verstaan de gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet;
- e. klachtencoördinator : een door burgemeester en wethouders aangestelde functionaris die tot taak heeft te bevorderen dat klachten tijdig, correct en op een uniforme wijze worden afgehandeld;
- f. klager : degene die een klacht, als bedoeld in artikel 9:1 van de wet, heeft ingediend;
- g. wet : de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Tevens kan een klager gebruikmaken van het digitale klachtenformulier, zoals door burgemeester en wethouders is vastgesteld.
2. Op een schriftelijk ingediende klacht wordt de datum van ontvangst vermeld.
3. Het college van burgemeester en wethouders draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
4. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan klager en aan degene over wie werd geklaagd, bevestigd.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders wijzen een gemeentelijke klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht in behandeling wordt genomen.
3. Als een klacht in behandeling wordt genomen, beoordeelt de klachtencoördinator of de klacht op een informele wijze kan worden afgehandeld. Indien dat het geval is neemt de klachtencoördinator contact op met de klager.
4. Indien de klacht op de formele wijze wordt behandeld deelt de klachtencoördinator dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klager mee. Hierbij wordt vermeld wie de klachtbehandelaar is en welke procedure daarbij wordt gevolgd.
5. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klachtenprocedures en voert de algemene coördinerende werkzaamheden in het kader van de klachtenafhandeling uit.

Artikel 4 Buiten behandeling laten van een klacht.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de wet is behandeld;
- b. Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, in welk geval zo spoedig mogelijk daarna de klacht wordt ingediend;
- c. Waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- d. Waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.

- f. Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie 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.

Artikel 5 Mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.
2. Mondelinge klachten worden geregistreerd, evenals de wijze waarop zij zijn afgedaan.

Artikel 6 Indiening schriftelijke klachten

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het college van burgemeester en wethouders.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend en bevat de naam en het adres van de klager. De klacht dient te bevatten; een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waarop de klacht betrekking heeft, mededeling wie zich aldus heeft gedragen, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de reden waarom klager meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging.

Artikel 7 Registratie

1. Elke ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 7 behandelt.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt terstond door de klachtencoördinator namens het college van burgemeester en wethouders schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen, op welke wijze de behandeling zal plaatsvinden en binnen welke termijn dat zal gebeuren.
3. Degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

Artikel 9 Klachtbehandelaar

1. Met inachtneming van hetgeen in lid 2 en 3 van dit artikel is bepaald, alsmede in goed onderling overleg, bepaalt de klachtencoördinator namens het college van burgemeester wie als klachtbehandelaar optreedt.
2. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. de HR-manager namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van een ambtenaar betreft;
 - b. de HR-manager indien het een gedraging van de heffings-, invorderings- of leerplichtambtenaar betreft.
 - c. de Algemeen Directeur/ Gemeentesecretaris namens het college van burgemeester en wethouders indien het gedragingen van meerdere medewerkers betreft;
 - d. de Algemeen Directeur/ Gemeentesecretaris namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van een procesmanager of de HR-manager betreft;
 - e. de Algemeen Directeur/ Gemeentesecretaris indien het een gedraging van (een lid van) de commissie voor de bezwaarschriften betreft.
 - f. de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van de Algemeen Directeur/ Gemeentesecretaris betreft;
 - g. de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders indien het een gedraging van (een lid van) een commissie of van het college van burgemeester en wethouders betreft;
 - h. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft.
 - i. De voorzitter van de raad indien het (een lid van de) gemeenteraad of commissie van de raad betreft.

- j. de voorzitter van de raad in afstemming met de voorzitter van de werkgeverscommissie indien het een gedraging van de griffier betreft.
 - k. De griffier indien het een gedraging van een griffiemedewerker betreft.
3. De afhandeling van een klacht vindt plaats door iemand die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Indien de aangewezen klachtbehandelaar op grond van artikel 2 wel betrokken is geweest bij de gedraging, dan wordt de klacht behandeld door degene die op grond van artikel 2 is aangewezen als klachtbehandelaar voor klachten van de in eerste instantie aangewezen klachtenbehandelaar. Dit geldt niet indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.
 4. De klachtbehandelaar behandelt de klacht vertrouwelijk.

Artikel 10 Gelegenheid tot horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klachtbehandelaar kan van het horen afzien, als de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11 Niet ontvankelijk

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien niet is voldaan aan de vereisten in artikel 4, tweede en derde lid en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 12 Afdoening

1. De klachtbehandelaar doet de klacht af binnen vier weken na de datum van ontvangst van de klacht en deelt dit mee aan de klachtencoördinator.
2. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene tegen wie de klacht gericht is binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die er aan zijn verbonden.
3. Hij deelt hierbij schriftelijk mee dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.
4. De klachtencoördinator verstrekt desgevraagd aan overigen een afschrift of uittreksel van de beslissing op de klacht, onder zoveel als mogelijke waarborging van de anonimiteit van de in de beslissing genoemde personen.
5. Indien 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.
6. In de afdoeningsbrief aan de klager, als bedoeld in artikel 9:12 van de wet, wordt vermeld dat, als de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, hij een klacht in kan dienen bij de nationale ombudsman.
7. De klachtencoördinator treedt op als gemeentelijke contactpersoon in contacten met de ombudsman, die voortvloeien uit de externe klachtbehandeling.
8. De klachtencoördinator verzorgt de correspondentie, de advisering en de dossiervorming over een klacht die bij de nationale ombudsman is ingediend.

Artikel 13 Onvoorzien

1. Burgemeester en wethouders kunnen één of meerdere artikelen van deze verordening buiten toepassing laten of daarvan afwijken, voor zover toepassing, gelet op het belang van een zorgvuldige afhandeling van klachten, leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard.

Artikel 14 intrekking oude regeling

1. De Klachtenregeling Gemeente Brummen, zoals vastgesteld bij besluit van 28 augustus 1997, laatstelijk gewijzigd op 19 juli 2001, wordt ingetrokken.

Artikel 15 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Artikel 16 Overgangsbepaling

1. Klachten die zijn ingediend vóór de inwerkingtreding van deze regeling en die reeds in behandeling zijn genomen worden afgehandeld conform de op dat moment geldende regeling.

Artikel 17 Citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling gemeente Brummen”.