

VERORDENING KLACHTBEHANDELING GEMEENTE DALFSEN

(geldig vanaf 01-12-2010)

Wetstechnische informatie

Gegevens van de regeling

Overheidsorganisatie	Gemeente Dalfsen
Officiële naam van de regeling	Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen
Citeertitel	Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen
Deze versie is geldig tot (als de vervaldatum is vastgesteld)	
Vastgesteld door	Gemeenteraad
Onderwerp	Bestuur en recht

Opmerkingen m.b.t. de regeling

Geen

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

Gemeentewet, artikel 149

Regelgeving die op deze regeling is gebaseerd (gedelegeerde regelgeving)

Geen

Overzicht van in de tekst verwerkte wijzigingen

Datum inwerkingtreding	Terugwerkende kracht t/m	Betreft	Datum ondertekening Bron bekendmaking	Kenmerk voorstel
***		1 ^e wijziging	30-01-2017, Gemeenteblad **, nr **	***, nummer 552
01-12-2010		Nieuwe regeling	22-11-2010, KernPUNTEN, 30-11-2010	12-10-2010, nummer 145

Inhoudsopgave

Artikel 1. Begripsbepalingen

Artikel 2. Indiening van een klacht

Artikel 2a klachtbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3. Ontvangst van een klacht

Artikel 4. Informele afhandeling van een klacht

Artikel 5. Niet in behandeling nemen van een klacht

Artikel 6. Behandeling van een klacht

Artikel 7. Horen

Artikel 8. Afhandeling

Artikel 9. Rapportage

Artikel 9a Nadere regels

Artikel 10. Slotbepaling

De raad van de gemeente Dalfsen;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders, d.d. 12 oktober 2010, nummer 145;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t:

vast te stellen de **“Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen”**

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. wet: Algemene wet bestuursrecht;
- b. gedraging: de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- c. klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging;
- d. klager: degene die een klacht heeft ingediend;
- e. bestuursorgaan:
 1. de gemeenteraad;
 2. het college van burgemeester en wethouders;
 3. de burgemeester;
- f. beklagde: het bestuursorgaan of de persoon naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient, dan wel, indien geen bestuursorgaan of persoon is aan te wijzen voor de gedraging, de leidinggevende van de organisatorische eenheid als bedoeld in de Organisatieverordening gemeente Dalfsen, die voor de betreffende gedraging verantwoordelijk is;
- g. klachtencoördinator: de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaar die bij de klachtenbehandeling uit hoofde van deze verordening een coördinerende en ondersteunende rol heeft;
- h. klachtbehandelaar: degene die met de behandeling, advisering en afdoening van een klacht is belast;
- i. raadspresidium: het orgaan als bedoeld in artikel 6 van het reglement van orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad van de gemeente Dalfsen.

Artikel 2. Indiening van een klacht

1. De klager kan een klacht schriftelijk, elektronisch of mondeling indienen.
2. Een schriftelijke klacht moet voldoen aan de vereisten als genoemd in artikel 9:4 van de wet.
3. Een elektronische klacht moet worden ingediend via het digitaal loket op de website van de gemeente Dalfsen.
4. Een mondelinge klacht moet worden ingediend bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator stelt de klacht op schrift en laat de klacht, ter goedkeuring dat het op schrift gestelde een getrouwe weergave van de klacht is, ondertekenen door de klager.
4. Een mondelinge klacht wordt in beginsel ook mondeling afgedaan.
5. Anonieme klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen.

Artikel 2a klachtbehandeling in de Algemene wet bestuursrecht

De afdelingen 9.1.1 en 9.1.2 van de wet zijn van overeenkomstige toepassing op de interne klachtbehandeling.

Artikel 3. Ontvangst van een klacht

1. De klachtencoördinator wordt zo spoedig mogelijk onmiddellijk in kennis gesteld van de ontvangst van een klacht en registreert deze.
2. De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd.

2. De ontvangst van een **schriftelijke** klacht wordt door de klachtencoördinator ~~binnen twee weken~~ schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 4. Informele afhandeling van een klacht

1. Na kennisname van de klacht onderzoekt de klachtencoördinator de mogelijkheid om de klacht, buiten de in deze verordening voorziene procedure om, naar tevredenheid van de klager op te lossen. Indien deze mogelijkheid aanwezig is, ziet de klachtcoördinator erop toe dat de klacht zo snel mogelijk wordt opgelost. De klager wordt door de klachtencoördinator schriftelijk op de hoogte gesteld over de informele afhandeling van de klacht.
2. Zodra de klacht informeel is afgehandeld vervalt de verplichting de verdere procedure uit deze verordening te volgen.

Artikel 5. Niet in behandeling nemen van een klacht

Indien een **schriftelijke** klacht op grond van artikel 9:8 van de wet niet in behandeling wordt genomen wordt de klager zo spoedig mogelijk, ~~doch uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht,~~ hiervan schriftelijk in kennis gesteld door de klachtencoördinator.

Artikel 6. Behandeling van een klacht

1. Indien de procedure niet op grond van artikel 4 of 5 is geëindigd, behandelt de klachtbehandelaar de klacht.
2. Als klachtbehandelaar treedt namens het bestuursorgaan op:
 - a. **de betreffende eenheidsmanager** in geval van een klacht over **gedragingen van** een beklaagde werkzaam onder diens verantwoordelijkheid;
 - b. **de gemeentesecretaris / algemeen directeur** in geval van een klacht over **gedragingen van** de heffingsambtenaar, de invorderingsambtenaar of een persoon werkzaam bij een stafeenheid;
 - c. de betreffende directeur in geval van een klacht over **gedragingen van een eenheidsmanager**;
 - d. **de gemeentesecretaris / algemeen directeur** in geval van een klacht over **gedragingen van** een directeur;
 - e. de burgemeester in geval van een klacht over **gedragingen van de gemeentesecretaris / algemeen directeur**;
 - f. de burgemeester in geval van een klacht over **gedragingen van** een wethouder;
 - g. de loco-burgemeester in geval van een klacht over **gedragingen van** de burgemeester;
 1. **de burgemeester in geval van een klacht over gedragingen van het bestuursorgaan burgemeester**;
 - h. de griffier in geval van een klacht over **gedragingen van** een op de griffie werkzame beklaagde;
 - i. **de voorzitter van het presidium** in geval van een klacht over **gedragingen van** de griffier;
 - j. de voorzitter van de raad in geval van een klacht over **gedragingen van** een raadslid;
 - k. **het college van burgemeester en wethouders** in geval van een klacht over **gedragingen van** het college van burgemeester en wethouders. Het college van burgemeester en wethouders kan een **persoon of commissie**, als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht, inschakelen **voor de behandeling van en de advisering over de klacht**;
 - l. het raadspresidium in geval van een klacht over **gedragingen van** de raad.

Artikel 7. Horen

1. De klachtbehandelaar hoort de klager en de beklaagde en stelt een advies op over de afdoening van de klacht. ~~De klachtencoördinator is hierbij aanwezig en draagt zorg voor verslaglegging.~~
2. ~~De klager en de beklaagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtbehandelaar kan, al dan niet op verzoek van klager, beslissen om afzonderlijk te horen.~~
2. De klachtbehandelaar, bedoeld in artikel 6, tweede lid, onderdeel a, kan het horen en adviseren, met inachtneming van artikel 9:7, eerste lid, van de wet, mandateren aan een andere medewerker, mits **deze medewerker daarmee instemt**.
3. Als de klacht tijdens het horen wordt opgelost, ~~dan maakt het verslag daarvan melding~~ vervalt daarmee de verplichting de verdere procedure uit deze verordening te volgen.

Artikel 8. Afhandeling

1. De klachtbehandelaar rapporteert zijn bevindingen **en zijn advies over de afdoening van de klacht** aan het bestuursorgaan **en adviseert daarbij over de afdoening van de klacht**.
2. Het bestuursorgaan neemt ~~omtrent de klacht~~ een gemotiveerd standpunt in **over de klacht**.

3. De klachtbehandelaar stelt de klager en de-beklaagde, met inachtneming van artikel 9:12 van de wet, schriftelijk in kennis van het standpunt van het bestuursorgaan. de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het standpunt van het bestuursorgaan alsmede van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt.
4. Bij de in het vorige lid bedoelde kennisgeving wordt tevens vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen als hij zich niet kan verenigen met de uitkomst van de behandeling van de klacht.
4. Het bestuursorgaan kan de standpuntbepaling mandateren aan een klachtbehandelaar, tenzij een sanctionerende maatregel wordt geadviseerd.

Artikel 9. Rapportage

1. De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks voor 1 juli aan de bestuursorganen over de in het voorafgaande kalenderjaar geregistreerde klachten. Deze rapportage bevat ten minste een overzicht van het aantal ingediende klachten, de aard van die klachten, de wijze van afdoening, de termijn van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtenbehandeling.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor een algemene publicatie over de geregistreerde klachten.

Artikel 9a Nadere regels

Ieder bestuursorgaan is bevoegd, binnen de kaders van de Awb, van deze verordening af te wijken, voor zover een klacht betrekking heeft op gedragingen die aan dit bestuursorgaan moeten worden toegerekend. Het betreffende bestuursorgaan kan desgewenst in nadere regels een verdere praktische uitwerking van de interne klachtbehandeling vastleggen.

Artikel 10. Slotbepaling

1. Deze regeling wordt aangehaald als 'Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen'.
2. De 'Interne instructie afhandelen klachten gemeente Dalfsen', vastgesteld op 29 januari 2001, wordt bij de inwerkingtreding van deze regeling ingetrokken.
3. Deze regeling treedt daags na publicatie in werking.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Dalfsen in zijn openbare vergadering van 22 november 2010 en 18 april 2017.

De raad voornoemd,

de voorzitter,	de griffier,
drs. H.C.P. Noten	drs. J. Leegwater

Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen in haar vergadering van 11 april 2017.

Het college voornoemd,

de burgemeester,	de gemeentesecretaris/algemeen directeur,
drs. H.C.P. Noten	drs. J.H.J. Berends

Aldus besloten door de burgemeester op 11 april 2017.

de burgemeester,
drs. H.C.P. Noten