

Klachtenreglement Gemeente Leiden 2018

Artikel 1 *Begripsbepalingen*

Awb:	de Algemene wet bestuursrecht.
Bestuursorgaan:	de raad, het college of de burgemeester.
College:	het college van burgemeester en wethouders van Leiden.
Burgemeester:	de burgemeester van Leiden.
Raad:	de gemeenteraad van de gemeente Leiden.
Team:	resultaatverantwoordelijk team als bedoeld in artikel 1 onder k van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2015.
Cluster:	organisatorische eenheid als bedoeld in artikel 1 onder i van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2015.
Instelling:	organisatorische eenheid als bedoeld in artikel 1 onder s van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2015.
Griffie:	organisatorische eenheid als bedoeld in artikel 1 onder e van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2015.
Projectbureau:	organisatorische eenheid als bedoeld in artikel 1 onder o van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2015.
Concernstaf:	organisatorische eenheid als bedoeld in artikel 1 onder q van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2015.
Klacht:	een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb (bijlage A).
Klager:	degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb heeft ingediend.
Beklaagde:	degene tegen wie de klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb is gericht.
Klachtendomein:	organisatorische eenheid of eenheden waarvoor door de verantwoordelijke directeur of manager een klachtenambtenaar is aangewezen.
Klachtenambtenaar:	de ambtenaar die de klachtenbehandelaar ondersteunt en zorgt voor een goed verloop van de klachtenbehandeling.
Klachtenbehandelaar:	de functionaris die over de klacht en de daaraan verbonden gevolgen beslist.
Coördinerend klachtenambtenaar:	de ambtenaar die (op clusterniveau, bij het projectbureau of bij de concernstaf) het proces van klachtenbehandeling intern coördineert en begeleidt en die een rechtstreekse onafhankelijk adviesrol (gevraagd en ongevraagd) heeft naar de directeur of de manager.
Klachtencoördinator:	de persoon als bedoeld in artikel 10 van dit reglement die is aangewezen door het college en in dienst is bij de gemeente Leiden of bij Servicepunt71.
PCMO:	Prettig Contact met de Overheid
Behoorlijkheidswijzer:	gedragscode voor de overheid die een overzicht biedt van de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman

Artikel 2 *Doelstelling*

Het doel van het klachtenreglement is het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de klachtbehandeling binnen de gemeente Leiden en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 3 *Centraal uitgangspunt: PCMO*

PCMO is leidend in de afhandeling van klachten. Dat betekent dat de klacht zo mogelijk informeel wordt afgehandeld. Een formele klachtenprocedure wordt pas gestart als het niet mogelijk is om op informele wijze tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 4 *Reikwijdte*

Het klachtenreglement is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb, die betrekking hebben op gedragingen of de handelwijze van de bestuursorganen van de gemeente Leiden en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan, daaronder begrepen de personen werkzaam in de (advies)commissies die zijn ingesteld door deze bestuursorganen.

Artikel 5 *Indiening*

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk of elektronisch (door middel van een digitaal formulier of e-mail) worden ingediend bij het college. De klacht wordt door de klachtencoördinator ter behandeling doorgeleid naar de klachtenambtenaren als genoemd in artikel 7, eerste en tweede lid, dan wel, indien aangewezen, de coördineren klachtenambtenaar.
2. Afhankelijk van de vraag tegen wie of tegen welk handelen de klacht is gericht, kan de klager mondeling klagen bij de klachtenambtenaren als genoemd in artikel 7, eerste en tweede lid.

Artikel 6 *Klachtbehandeling*

1. De klachtbehandeling houdt in het zo mogelijk onmiddellijk oplossen van de klacht, het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1. van de Awb (voor de Awb-artikelen zie bijlage).
2. De behoorlijkheidswijzer van de ombudsman (bijlage) is leidend voor de klachtenbehandeling.
3. De klacht wordt behandeld door:
 - a. de naast hogere leidinggevende van een beklagde medewerker en de klachtenambtenaar;
 - b. de cluster- of instellingsdirecteur, de managers projectbureau en concernstaf en de klachtenambtenaar indien de klacht een gedraging van een teammanager betreft;
 - c. de gemeentesecretaris/algemeen directeur en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging van een cluster- of instellingsdirecteur, de manager projectbureau of de manager concernstaf betreft;
 - d. de voorzitter van de (advies)commissie indien de klacht een gedraging betreft van een (advies)commissie of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan;
 - e. de voorzitter van de werkgeverscommissie van de raad en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging betreft van de griffie of de griffier;
 - f. de griffier en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging betreft van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad;
 - g. de burgemeester en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging betreft van het college, een wethouder en de gemeentesecretaris;
 - h. de burgemeester als voorzitter van de raad en de klachtenambtenaar van de raad indien de klacht een gedraging betreft van de raad of een raadslid;
 - i. de vice-voorzitter van de raad en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging betreft van de burgemeester in diens hoedanigheid van voorzitter van de raad;
 - j. de loco-burgemeester en de klachtenambtenaar van de concernstaf indien de klacht een gedraging betreft van de burgemeester in diens hoedanigheid van bestuursorgaan, vertegenwoordiger van de gemeente of lid van het college.

4. In afwijking van het bepaalde in het derde lid wordt de klacht door een andere ambtenaar behandeld als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.
5. Indien een klacht wordt behandeld, dient beoordeeld te worden of aan de klacht tegemoet kan worden gekomen.
6. Is aan de klacht tegemoet gekomen, dan dient bij klager te worden geïnformeerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld voordat de klachtbehandeling als beëindigd kan worden beschouwd.

Artikel 7 *Klachtenambtenaar*

1. De cluster- en instellingsdirecteuren en de managers van projectbureau en concernstaf wijzen voor hun domein ten minste één klachtenambtenaar aan. De griffie maakt gebruik van de klachtenambtenaar van de concernstaf.
2. De klachtenambtenaar voor de raad is de griffier. Hij is de contactpersoon voor de klager.
3. Met de cluster- en instellingsdirecteuren, de managers projectbureau en concernstaf, de teammanagers en de griffier dragen de klachtenambtenaren zorg voor een behoorlijke klachtenbehandeling binnen hun domein.
4. De klachtenambtenaar zorgt voor de registratie van klachten binnen zijn klachtendomein.
5. De klachtenambtenaar maakt jaarlijks een rapportage van de ingediende klachten op de wijze zoals door de klachtencoördinator is aangegeven.
6. De taken als omschreven in de leden 4 en 5 worden, indien deze is aangewezen, verricht door een coördinerend klachtenambtenaar.
7. De centrale klachtencoördinator doet jaarlijks verslag van de klachtenbehandeling. Het verslag wordt opgenomen in het gemeentelijk Jaarverslag.
8. De centrale klachtencoördinator geeft tussentijds of in het jaarverslag aan directie en management een signaal als niet aan het gestelde in de leden 1, 2 en 3 is voldaan.

Artikel 8 *Formele afdoening*

1. De formele afdoening houdt in dat de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb.
2. De formele afdoening van de klacht vindt plaats door:
 - a. de teammanager, namens het college, indien de klacht een gedraging van een ambtenaar of van een team(onderdeel) betreft;
 - b. de griffier, namens de raad, indien de klacht een gedraging van een ambtenaar van de griffie betreft;
 - c. de clusterdirecteur, namens het college, indien de klacht een gedraging van een teammanager of van een team betreft;
 - d. de gemeentesecretaris/algemeen directeur, namens het college, indien de klacht een gedraging van een cluster- of instellingsdirecteur, het hoofd van het projectbureau, het hoofd van de concernstaf of van één van deze organisatorische eenheden betreft;
 - e. het college, indien de klacht de gedraging van de gemeentesecretaris/algemeen directeur of van de organisatie in zijn geheel betreft;
 - f. de voorzitter van de (advies)commissie indien de klacht de gedraging van een (advies) commissie of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan betreft;
 - g. de burgemeester indien de klacht de gedraging van het college, een collegelid, de raad of een raadslid betreft;

- h. de voorzitter van de werkgeverscommissie (tevens plaatsvervangend voorzitter van de raad), namens de raad, indien de klacht een gedraging van de griffie of van de griffier betreft;
 - i. de vice-voorzitter van de raad indien de klacht de gedraging van de burgemeester in diens hoedanigheid van voorzitter van de raad betreft;
 - j. de loco-burgemeester indien de klacht de gedraging van de burgemeester in diens hoedanigheid van bestuursorgaan, vertegenwoordiger van de gemeente of lid van het college betreft.
4. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid wordt de klacht door een andere ambtenaar formeel afgedaan als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.
 5. Degene die de klacht formeel heeft afgedaan zendt het origineel van de afdoeningsbrief naar de klager en een kopie naar de beklagde, diens leidinggevende, de (centrale) klachtencoördinator en de klachtenambtenaar die de klacht heeft onderzocht.
 6. In de formele afdoeningsbrief wordt vermeld dat de klager, als hij het niet eens is met de reactie van de gemeente, het recht heeft om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.

Artikel 9 *Medewerking*

De beklagde is verplicht medewerking te verlenen aan de behandeling van de klacht.

Artikel 10 *Klachtencoördinator*

1. Het College wijst een klachtencoördinator aan die zorg draagt voor:
 - a. de centrale coördinerende taken van de klachtafhandeling binnen de gemeente; jaarlijkse verslaglegging en evaluatie van de gemeentelijke klachtenbehandeling;
 - b. de kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtenambtenaren;
 - c. het toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening binnen de gemeente.
2. Daartoe geeft de klachtencoördinator gevraagd en ongevraagd advies aan de klachtenambtenaren, de klachtbehandelaren en het gemeentebestuur. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de desbetreffende teammanager en zo nodig aan de gemeentesecretaris.
3. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag van de gemeentelijke klachtenbehandeling uit aan de burgemeester die dit verslag ter kennis brengt van het college.
4. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 11 *Slotbepalingen*

1. Dit reglement treedt in werking op de dag na die van zijn bekendmaking.
2. Het Klachtenreglement 2013 wordt ingetrokken op de dag dat het onderhavige klachtenreglement in werking treedt.
3. Dit reglement wordt aangeduid als het 'Klachtenreglement Gemeente Leiden 2018'.