



Gemeente Nieuwegein; burgemeester en wethouders; Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2016

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, artikel 149 en artikel 160 lid 1 van de Gemeentewet;

Besluit:

vast te stellen

Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2016

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. beklagde: degene tegen wie een klacht is gericht;
- b. bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders alsmede Geynwijs;
- c. Geynwijs: de stichting die namens het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein uitvoering geeft aan Wmo 2015, Jeugdwet en urgentieverzoeken woningen op grond van de Huisvestingsverordening Regio Utrecht gemeente Nieuwegein;
- d. klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid van het bestuursorgaan, een gemeentelijke dienst of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente alsmede de directeur of een medewerker van Geynwijs zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand heeft gedragen;
- e. klachtbehandelaar: de functionaris, bedoeld in artikel 5, die de klacht feitelijk in behandeling neemt en een advies over de afhandeling geeft aan het bestuursorgaan, met dien verstande dat de klachtbehandelaar niet degene is die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- f. klachtencoördinator: centraal aanspreekpunt voor de behandeling van klachten;
- g. klager: een ieder die een klacht indient als bedoeld in artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht;
- h. informele aanpak: het werkproces, bedoeld in artikel 4;
- i. Nationale Ombudsman: de ombudsman, bedoeld in Hoofdstuk 9 Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht;
- j. ombudsfunctionaris: de functionaris die de informele aanpak toepast bij een klacht tegen een medewerker of directeur van Geynwijs.

Artikel 2 Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op een klacht tegen een bestuursorgaan.
2. Een klacht heeft geen betrekking op een gedraging als bedoeld in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3 Indiening klacht

1. De klacht wordt ingediend bij een bestuursorgaan.
2. De schriftelijke klacht is voorzien van een handtekening en bevat tenminste:
 - a. naam en adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging en de persoon of personen waartegen de klacht is gericht.
3. Een klacht wordt zoveel mogelijk afgehandeld volgens de informele aanpak, bedoeld in artikel 4.
4. Indien een mondelinge klacht door de klachtencoördinator in overleg met de klager op schrift wordt gesteld, wordt de klacht als schriftelijke klacht behandeld en afgehandeld overeenkomstig artikel 4, artikel 5 en artikel 6.

Artikel 4 Informele aanpak

1. Bij de klachtbehandeling wordt de informele aanpak toegepast, met dien verstande dat de volgende stappen worden doorlopen:

- a. de klager wordt zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator benaderd met het aanbod om de klacht informeel te behandelen;
- b. aan de klager wordt het doel van de informele aanpak uitgelegd waarbij de inzet van het gesprek is om elkaars standpunten uit te wisselen en wederzijds begrip daarvoor te krijgen;



- c. de klachtencoördinator regelt, na instemming van de klager, na ontvangst van de klacht een gesprek over de ingediende klacht tussen de klager, beklagde en klachtbehandelaar;
- d. indien klager na afloop van het gesprek te kennen geeft diens klacht:

1^o in te trekken wordt een schriftelijke bevestiging daarvan door de klachtencoördinator aan de klager gestuurd, waarin de volgende volzin wordt opgenomen; 'U heeft op [datum] aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is behandeld en dat u de klacht intrekt. Mocht dat niet het geval zijn kunt u dat schriftelijk binnen een week na de verzenddatum van deze brief kenbaar maken aan de klachtencoördinator.';

2^o te handhaven, wordt een klacht afgehandeld overeenkomstig artikel 5 tot en met 8.
2.De informele aanpak wordt door de ombudsfunctionaris overeenkomstig toegepast.

Artikel 5 Klachtbehandeling

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst behandeld.
2. De in het eerste lid genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd.
3. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en via de klachtenbehandelaar aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Verder uitstel is mogelijk:
 - a. indien de informele aanpak, bedoeld in artikel 4, wordt doorlopen;
 - b. voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

De klachtencoördinator neemt hierover contact op met de klager.

5. De beklagde ontvangt van de klachtencoördinator een afschrift van het klaagschrift.
6. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging waarin:
 - a. wordt vermeld door wie de klacht in behandeling is genomen,
 - b. aangegeven wordt binnen welke termijn de klacht behandeld wordt,
 - c. dat de klacht niet ontvankelijk is.

7. De functionaris, die klachtbehandelaar is wordt overeenkomstig onderstaande tabel bepaald:

Bij een gedraging van:	Klachtbehandelaar:
Gemeente Nieuwegein	
griffier	werkgeverscommissie
medewerker griffie	griffier
college van burgemeester en wethouders	voorzitter college
burgemeester	loco-burgemeester
loco-burgemeester	burgemeester
wethouder	burgemeester
Gemeentesecretaris/algemeen directeur	burgemeester
directeur bedrijfsvoering	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
afdelingshoofd	Gemeentesecretaris/algemeen directeur of directeur bedrijfsvoering
teamleider	afdelingshoofd
medewerker	afdelingshoofd of teamleider
ambtenaar van de burgerlijke stand	afdelingshoofd Stadswinkel
leerplichtambtenaar	afdelingshoofd Juridische Zaken en Handhaving
heffingsambtenaar leges	directeur bedrijfsvoering
en precariobelastingen	
Stichting Geynwijs	
directeur Geynwijs	Raad van Toezicht
medewerker Geynwijs	directeur of teamleider Stichting Geynwijs

Artikel 6 Hoorzitting

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en beklagde in elkaars tegenwoordigheid, in persoon of bij gemachtigde, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Hoorzittingen worden voorgezeten door de klachtbehandelaar.
3. Een hoorzitting kan telefonisch worden verricht voor zo ver de klager daarmee heeft ingestemd.
4. Van horen kan door de klachtbehandelaar worden afgezien indien:
 - a. de informele aanpak, bedoeld in artikel 4, is doorlopen en de klager diens klacht heeft ingetrokken;



- b. de klager nadrukkelijk te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord dan wel niet in elkaars aanwezigheid te worden gehoord;
- c. de beklagde gemotiveerd bij de klachtbehandelaar te kennen geeft dat hij niet wenst te worden gehoord of niet in elkaars aanwezigheid wenst te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt.
6. Het verslag vermeldt in ieder geval:
 - a. de naam van de klachtbehandelaar;
 - b. de naam van de klachtencoördinator;
 - c. de namen van de verschenen klager(s) en aanklaagde(n) en,
 - d. indien aanwezig, van gemachtigde(n) en van getuigen en deskundigen;
 - e. datum hoorzitting;
 - f. een beknopte weergave van hetgeen tijdens de hoorzitting over de klacht wordt besproken

7. Het zesde lid is van overeenkomstige toepassing als de klager telefonisch wordt gehoord. Het verslag wordt door de klachtencoördinator ter instemming voorgelegd aan de klachtbehandelaar.

Artikel 7 Advies

1. De klachtbehandelaar geeft een schriftelijk en gemotiveerd advies aan het bestuursorgaan.
2. Het advies bevat in ieder geval:
 - a. een korte beschrijving van de doorlopen procedure;
 - b. het advies van de klachtbehandelaar;
 - c. de mogelijkheid voor eventuele vervolgstappen.
3. Het bestuursorgaan stuurt het oordeel naar de klager, aanklaagde en klachtbehandelaar, voor zover van toepassing.

Artikel 8 Nationale Ombudsman

In het oordeel van het bestuursorgaan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid, tot één jaar na verzending van het oordeel, gebruik te maken van de klachtenregeling bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 9 Registratie en publicatie

1. De klachtencoördinator zorgt voor een vertrouwelijke registratie van een klacht.
2. De klachtencoördinator stelt jaarlijks een rapportage op van het aantal geregistreerde schriftelijk ingediende klachten en stelt het bestuursorgaan daarvan in kennis.
3. De bevindingen uit de rapportage worden jaarlijks gepubliceerd door het bestuursorgaan.

Artikel 10 Slotbepalingen

1. De Richtlijn interne klachtbehandeling gemeente Nieuwegein wordt ingetrokken.
2. Klachten die zijn ingediend voor of op het moment van inwerkingtreding van deze regeling, die nog niet zijn afgehandeld, worden afgehandeld volgens deze regeling.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na die van de bekendmaking.

Artikel 11 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2016.

Aldus vastgesteld in de vergadering van 20 september 2016.

de secretaris, de burgemeester,

Toelichting op Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2015

Algemeen

Het gemeentebestuur heeft servicegerichte en efficiënte dienstverlening hoog in het vaandel staan. Inwoners kunnen echter ontevreden zijn over de dienstverlening door de gemeente. Zij kunnen hierover een klacht indienen bij de gemeente. Het gemeentebestuur hecht er veel waarde aan dat de behandeling van klachten over overheidsoptreden zorgvuldig en transparant plaatsvindt. Daarom is het wenselijk dat een klachtenregeling voldoet aan Titel 9.1 Klachtbehandeling van de Algemene wet bestuursrecht. De gemeentelijke klachtenprocedure is een verplichte voorfase voordat een klager terecht kan bij de Nationale ombudsman (externe klachtinstantie).

Informeel aanpak

De klager heeft het recht om een klacht formeel (via een officiële hoorzitting waarbij de klachtencoördinator, klager en beklagde aanwezig zijn) af te handelen (art. 6).

In de klachtenregeling staat de behandeling van een klacht middels de informele aanpak centraal (artikel 4). De informele aanpak houdt in essentie in dat de klachtencoördinator zo snel mogelijk na indiening van de klacht de klager een aanbod doet om de klacht op een informele laagdrempelige manier te behandelen. Deze aanpak houdt in dat gelijk wordt ingezet op een mens-tot-mensbenadering waarbij de vraag centraal staat: waar gaat het de klager nu precies om?



Informeel aanpak, Geynwijs en rol ombudsfunctionaris

Met ingang van 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp. Het college van burgemeester en wethouders van Nieuwegein heeft de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet opgedragen aan Stichting Geynwijs. De gedachtegang hierachter is dat het gemeentebestuur het belangrijk vindt dat de toegang naar en ondersteuning van zorg laagdrempelig is. De ombudsfunctionaris is aangesteld om hier een bijdrage aan te leveren. De ombudsfunctionaris speelt een centrale rol bij klachtbehandeling. Een klacht van een inwoner over de wijze van behandeling van de melding, de hulpvraag, het verrichte onderzoek, het op te stellen doelenplan valt ook onder deze klachtenregeling. De ombudsfunctionaris heeft een intermediaire rol daarin, die onder meer inhoudt dat deze functionaris helpt te sturen in het achterhalen of het om onvrede over de wijze van bejegening van de medewerker Geynwijs gaat (klacht) of dat het om onvrede gaat over de behandeling van de hulpvraag (inhoud). In het eerste geval zal de ombudsfunctionaris de hulpvrager erop wijzen dat het doorlopen van de klachtenprocedure mogelijk is, als de informele aanpak niet tot een oplossing leidt. In het laatste geval zal de hulpvrager door de ombudsfunctionaris erop gewezen dat een bezwaarschrift kan worden ingediend, als de informele aanpak niet tot een oplossing leidt.

Artikelsgewijs

Artikel 1 Begripsbepalingen

Bestuursorgaan

Geynwijs wordt aangeduid als bestuursorgaan, aangezien Geynwijs namens het college van burgemeester en wethouders de Wmo 2015 en Jeugdwet uitvoert. Dit is een publiekrechtelijke taak. Daarmee is Geynwijs met openbaar gezag bekleedt en aldus bestuursorgaan als bedoeld wordt in art. 1:1 lid 1 onder b van de Algemene wet bestuursrecht.

Klacht

De definitie van klacht vindt zijn grondslag in artikel 9:1 Awb. In dat wetsartikel wordt bepaald dat een ieder recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.

Klachtbehandelaar

Bij de definitie van klachtbehandelaar wordt aangegeven dat het om een functionaris gaat die de klacht feitelijk in behandeling neemt en een advies over de afhandeling aan het bestuursorgaan geeft, met dien verstande dat de klachtbehandelaar niet degene is die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Het begrip functionaris wordt hierbij ruim geïnterpreteerd. Het kan een ambtenaar, medewerker, bestuurder of iemand die een ambt of functie bekleedt betreffen.

Artikel 2 Reikwijdte

De afbakeningsbepaling is opgenomen in de regeling om onduidelijkheid bij de klachtbehandeling tijdens de informele aanpak fase door de ombudsfunctionaris te voorkomen. Als een klacht betrekking heeft op een gedraging van de gemeente, Geynwijs, jeugdhulpaanbieder of aanbieder in de zorg dan zal door de ombudsfunctionaris bij de informele aanpak een afweging gemaakt moeten worden in hoeverre splitsing van de klachtbehandeling wenselijk. Voor zo ver klachten betrekking hebben op een handelwijze van jeugdhulpaanbieders of aanbieders in de zorg jegens een hulpvrager, zijn de daarvoor vastgestelde aparte klachtenregelingen daarop van toepassing.

Ook is het mogelijk dat een afweging wordt gemaakt welk onderdeel van de klacht in overwegende mate aan de orde. Dit zal in samenspraak met de klager en beklagde(n) moeten gebeuren.

In het tweede lid wordt verwezen naar artikel 9:8 Awb. In artikel 9:8 lid 1 van de Awb is bepaald in welke gevallen het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.



Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (artikel 9:8 lid 2 Awb).

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing (artikel 9:8 lid 3 Awb).

Artikel 3 Indiening klacht

De klager dient zijn klacht in bij het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Het betreft de bestuursorganen: college, burgemeester of Geynwijs.

Artikel 4 Informele aanpak

De informele aanpak is het uitgangspunt bij de behandeling van klachten ter bevordering van een laagdrempelige en flexibele behandeling van de klacht. In dit artikel wordt het werkproces in globale lijnen gedefinieerd. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de termijnbewaking.

In het eerste lid onder c wordt bepaald dat de klachtencoördinator een gesprek regelt, over de ingediende klacht tussen de klager, beklagde en klachtbehandelaar.

De setting waarbinnen het gesprek plaatsvindt wordt nadrukkelijk niet vastgelegd. Er zijn verschillende communicatievormen voorhanden: in een spreekkamer in het stadhuis, telefonisch, teleconferentie, Skype of andere vergelijkbare communicatiemethoden. De klachtencoördinator zal in overleg met de klager en beklagde moeten over welke setting voor het voeren van het gesprek gewenst is. In artikel 6 lid 2 wordt wel expliciet geregeld dat telefonisch horen mogelijk is, mits de klager daarmee heeft ingestemd of dit heeft verzocht. De reden hiervoor is dat het een onderdeel van de formele fase van de klachtenprocedure betreft, die afwijkend is van wat normaal gangbaar is. Verwezen wordt naar de toelichting bij artikel 6.

In artikel 9:5 Awb is bepaald dat zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet is gekomen, de verplichting vervalt tot verdere toepassing van Titel 9.1 van de Awb. In jurisprudentie is bepaald dat de bewijslast dat een klager tevreden is, rust op het bestuursorgaan. Het gaat erom dat de klager tevreden is en niet of het bestuursorgaan van mening dat de klager tevreden had behoren te zijn.

In het eerste lid onder d wordt geregeld hoe gehandeld wordt na afloop van een gesprek over een klacht. Als klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, wordt een schriftelijke bevestiging daarvan door de klachtencoördinator aan de klager gestuurd. Om te voorkomen dat klager belast wordt met het sturen van schriftelijke bevestiging van de intrekking van de klacht en om te vergewissen dat de klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is behandeld wordt in die schriftelijke bevestiging de volgende volzin opgenomen:

'U heeft op [datum] aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is behandeld en dat u de klacht intrekt. Mocht dat niet het geval zijn kunt u dat schriftelijk binnen een week na de verzenddatum van deze brief kenbaar maken aan de klachtencoördinator.'

Als de klager van mening is dat de klacht niet naar zijn tevredenheid is behandeld kan hij/zij dit kenbaar maken aan de klachtencoördinator.

Als de klager zijn klacht wenst te handhaven, wordt een klacht behandeld volgens de formele klachtenprocedure.'

Klachtbehandeling Geynwijs en rol ombudsfunctionaris

Als een inwoner een hulpvraag indient bij Geynwijs kan het zijn dat de inwoner ontevreden is over de wijze waarop hij bejegend wordt. Het gemeentebestuur heeft van meet af aan vanuit de een-loket-gedachte voor ogen gehad dat inwoners die hulpvragen bij Geynwijs hebben ingediend op laagdrempelige wijze contact met de gemeente kunnen hebben over hun onvrede. De rol van ombudsfunctionaris is hierbij van wezenlijk belang. Het is de bedoeling dat de door ombudsfunctionaris de nadruk wordt gelegd op de informele aanpak, dat vorm gegeven wordt in een driegesprek tussen de ombudsfunctionaris, de hulpvrager/klager, Geynwijs en eventuele derden.

Om eenduidigheid in de behandeling van klachten en of bezwaren bij ontevreden hulpvragers te bevorderen vindt het gemeentebestuur het belangrijk dat het werkproces daarop wordt ingericht.

Artikel 5 Klachtbehandeling

In dit artikel wordt de procedure omtrent de klachtbehandeling geregeld.

In het zevende lid wordt bepaald welke functionaris optreedt als klachtbehandelaar bij een ingediende klacht tegen een functionaris.

Gemeente

Voor klachten tegen bestuurlijke ambtsdrager wordt de structuur van de bestuurlijke bevoegdheden in de Gemeentewet als leidraad gehanteerd.

Voor klachten tegen gemeenteamttenaren is de hiërarchische structuur binnen gemeentelijke organisatie gevolgd. Zij het dat in 1 geval hiervan wordt afgeweken, namelijk bij heffingsambtenaar leges en precariobelastingen. Het gaat hier om een functionaris met geattribueerde bevoegdheden op grond van de Gemeentewet die niet overgegaan is naar de BghU. De directeur wordt aangewezen als klachtbehandelaar aangezien de functie door een afdelingshoofd wordt ingevuld.



De ambtenaar van de burgerlijke stand wordt specifiek genoemd, aangezien dit ook een ambtenaar betreft die op grond van de Leerplichtwet 1969 zelfstandige bevoegdheden zijn toegekend. Binnen de gemeentelijke organisatie valt deze functionaris hiërarchisch gezien onder de afdeling Stadswinkel. Geynwijs

Voor klachten die zijn ingediend tegen functionarissen van Geynwijs wordt de hiërarchische bedrijfsstructuur van Geynwijs als leidraad gehanteerd om te bepalen welke functionaris als klachtbehandelaar optreedt.

Artikel 6 Hoorzitting

In dit artikel wordt het proces rondom de hoorzitting geregeld. In het tweede lid wordt uitdrukkelijk bepaald dat het telefonisch horen mogelijk is, mits de klager daarmee heeft ingestemd of dit heeft verzocht. Uit de Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 Awb (hoorplicht) blijkt dat de wetgever het telefonisch horen niet heeft willen uitsluiten. De reden hiervoor is dat het een onderdeel van de formele fase van de klachtenprocedure betreft, dat nadrukkelijk geregeld dient te worden. Als al dan niet op verzoek van de klager tot telefonisch horen wordt overgegaan wordt overgegaan, wordt eerst aan de klager verzocht of hij/zij afziet van de gewone hoorzitting en genoeg neemt met het telefonisch horen. De klachtencoördinator is verantwoordelijk om proces rondom het horen te coördineren.

Artikel 8 Nationale Ombudsman

Als een klager niet tevreden is over het oordeel van de behandelde klacht bestaat voor hem of haar de mogelijkheid om een verzoek in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Dat kan tot één jaar na verzending van het oordeel.

Artikel 9 Registratie en publicatie

Op grond van artikel 9:12a Awb heeft de wetgever een zorgplicht aan het bestuursorgaan opgelegd om schriftelijk ingediende klachten te registreren. Daarnaast is de plicht opgelegd om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. De publicatie is vormvrij.

Het gemeentestuur hecht er waarde aan dat uit de bevindingen van de rapportage lering wordt getrokken, vandaar dat een jaarlijkse rapportageplicht is opgenomen.

Artikel 10 Slotbepalingen

De klachtenregeling heeft onmiddellijke werking voor lopende klachten die voor de inwerkingtreding zijn ingediend onder de oude regeling maar nog niet zijn behandeld volgens de oude regeling. Er is dus geen specifiek overgangsrecht opgenomen.