

Protocol klachtenbehandeling (verbeterde versie)

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	1
Hoofdstuk 1. Interne klachtenprocedure	2
Hoofdstuk 2. Externe klachtenprocedure	4
Hoofdstuk 3. Folder en klachtenformulier	5

Inleiding

Bij een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, zoals gemeente Krimpenerwaard nastreeft, hoort een goede klachtenprocedure. Mensen kunnen een klacht indienen over gedragingen van gemeentelijke medewerkers of bestuurders. Daarnaast kunnen zich klachten voordoen over gedragingen van (leden van) onafhankelijke adviescommissies zoals de commissie voor de bezwaarschriften. Voorbeelden van gedragingen zijn als iemand vindt dat hij niet correct behandeld is, onjuiste informatie heeft gekregen of onredelijk lang op een reactie moest wachten.

In dit protocol worden de regels en de procedure rond die klachtenbehandeling binnen de gemeente Krimpenerwaard beschreven. In hoofdstuk 1 wordt de interne klachtenprocedure behandeld, in hoofdstuk 2 komt de externe klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman aan de orde. In hoofdstuk 3 vindt u de publieksfolder en een klachtenformulier.

Doel

De klachtenprocedure heeft drie doelstellingen:

1. aanvullende bescherming van individuen tegen onheuse bejegening door gemeenteambtenaren en -bestuurders;
2. signalering van tekortkomingen en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening;
3. herstel dan wel behoud van het vertrouwen in de gemeente.

Kader

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht bevat de minimumeisen voor de afhandeling van klachten).

Klachten over bestuursorganen en ambtenaren van de gemeente Krimpenerwaard moeten eerst intern worden behandeld (zie voor procedure hoofdstuk 1) en kunnen vervolgens worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman (zie hoofdstuk 2).

Definitie

Onder een klacht verstaan we: *een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een burger heeft gedragen.*

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een schriftelijk ingediende klacht heet een klaagschrift. Iemand kan ook klagen namens iemand anders.

Actoren

In de klachtenprocedure spelen vier actoren een belangrijke rol:

1. de klager
2. de beklaagde ambtenaar of bestuurder
3. de klachtencoördinator: de afdeling Bestuur en Managementondersteuning (BMO) is verantwoordelijk voor het coördineren van de klachten. De bestuurlijk juridisch adviseur met het taakveld klachtenafhandeling is aangewezen als klachtencoördinator. De afdelingsmanager BMO is plaatsvervangend klachtencoördinator.
4. de klachtenbehandelaar. Dit is in de meeste gevallen de directeur bedrijfsvoering.

Gratis advies

'Een klacht is een gratis advies'. Een klacht of klager is niet 'lastig' of 'zeurderig', maar een kans om te leren en de dienstverlening te verbeteren.

Hoofdstuk 1 Interne klachtenprocedure

Registratie en schriftelijke bevestiging

De klachtencoördinator registreert elke klacht in een logboek en checkt of een ontvangstbevestiging is verzonden aan de klager. Daarmee ligt de datum van de ontvangst van de klacht vast, hetgeen de rechtszekerheid van de klager ten goede komt. Dat tijdstip is verder van belang voor de termijn van behandeling.

De ontvangst van klachten die per e-mail binnen komen via de digitale postbus info@krimpenerwaard.nl worden standaard per e-mail bevestigd.

Het wordt op korte termijn ook mogelijk om via een e-formulier op de website een klacht in te dienen. Een mondelinge klacht kan op schrift gesteld worden. Als de klager dat wenst, kan de klachten-coördinator hem daarin bijstaan.

De ontvangen klachten worden vertrouwelijk ingeboekt in het postregistratiesysteem.

Ontvankelijkheidstoets

De klachtencoördinator onderzoekt, namens het bestuursorgaan tegen wie de klacht zich richt, vervolgens of de klacht in behandeling moet worden genomen. Een klacht op papier, wat een klaagschrift wordt genoemd, moet tenminste de volgende elementen bevatten:

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

Voldoet het klaagschrift niet aan deze vereisten, dan vraagt de klachtencoördinator de klager schriftelijk om zijn klaagschrift binnen een redelijke termijn, richtlijn daarvoor is 10 dagen, aan te vullen. Als de klager daar niet of niet op tijd aan voldoet, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard en hoeft deze niet te worden behandeld.

Een klacht hoeft ook niet in behandeling te worden genomen als sprake is van:

- een herhaalde klacht
- een gedraging waartegen formeel bezwaar of beroep openstaat of heeft opengestaan (de klachtencoördinator zorgt in het geval bezwaar nog openstaat voor doorzending van de klacht naar de secretaris van de bezwaarschriftencommissie);
- een gedraging die voorwerp van onderzoek is of is geweest bij een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter
- een gedraging die voorwerp van toetsing is van een lopende strafrechtelijke procedure (opsporing en onderzoek)

Tegen een besluit (een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan) kan vaak bezwaar worden gemaakt. Dat is een andere vorm van rechtsbescherming die niet onder deze klachtenprocedure valt.

De klachtencoördinator stelt in bovengenoemde gevallen de klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van het besluit om de klacht niet in behandeling te nemen.

Informeel afdoening

Alvorens een klacht daadwerkelijk in behandeling te nemen, wordt door de klachtencoördinator in overleg met de klachtenbehandelaar onderzocht of de mogelijkheid bestaat om de klacht informeel af te doen. Er wordt door de leidinggevende van beklagde, doorgaans is dat de afdelingsmanager, contact gezocht met de klager en samen met hem of haar wordt in een gesprek onderzocht of het voor de klager mogelijk is tot een bevredigende reactie te komen zonder de formele procedure te doorlopen. In veel gevallen is het voor een klager het belangrijkste dat zijn klacht serieus wordt genomen en er over en weer toegelicht kan worden wat de oorzaak is van de gedraging en de ontevredenheid van klager daarover. Vaak is er een achterliggende hulpvraag waarvoor (alsnog) een oplossing kan worden gezocht of duidelijkheid verschaft. Wanneer de klacht betrekking heeft op het uitblijven van een reactie of antwoord, dan is het zaak die oorspronkelijke vraag alsnog te beantwoorden. Waar excuses op zijn plaats zijn dan worden die op passende wijze overgebracht.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft weliswaar een formeel kader voor de behandeling van klachten, maar de verplichting tot het (verder) toepassen van de formele bepalingen van de Awb vervalt zodra een bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (art. 9:5 Awb).

In ieder geval wordt contact opgenomen met de klager om samen met hem te bezien of tegemoet kan worden gekomen aan zijn klacht zonder dat de gehele formele procedure wordt doorlopen.

De behandeling

Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen, wordt de klachtenbehandelaar hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld door de klachtencoördinator. De leidinggevende van beklagde zorgt ervoor dat de beklagde zo spoedig mogelijk in kennis wordt gesteld van de klacht. In het geval van een schriftelijke klacht betekent dit dat degene over wie wordt geklaagd een afschrift krijgt van het klaagschrift en de eventueel meegezonden stukken. Wanneer de klacht per e-mail binnenkomt, dan wordt die e-mail doorgestuurd naar de beklagde.

De klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar is degene die de klager en de beklagde uitnodigt en hoort en de klacht inhoudelijk afhandelt. De klachtenbehandelaar leidt ook het gesprek en zorgt ervoor dat een verslag wordt gemaakt van het horen. Voorwaarde is dat de klachtenbehandelaar niet persoonlijk bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Als dat wel het geval is, wordt de klacht door de reguliere plaatsvervanger van de klachtenbehandelaar, namens het desbetreffend bestuursorgaan, behandeld.

Hieronder is aangegeven wie als klachtenbehandelaar optreedt voor de verschillende functionarissen waarover geklaagd kan worden.

Bij een gedraging van:

Bij een klacht over:

Gemeenteraadslid of raadscommissielid

Griffier

Medewerker griffie

Voorzitter van de raad

Burgemeester of voorzitter college

College van B&W

Wethouder

Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Directielid, niet zijnde de algemeen directeur

Directiesecretaris

Afdelingsmanager

Ambtenaren (niet zijnde directieleden, directiesecretaris of afdelingsmanager)

Klachtencoördinator

Heffingsambtenaar

Invorderingsambtenaar

Ambtenaar van de burgerlijke stand

Voorzitter of lid van de commissie bezwaarschriften

Voorzitter of lid van de rekenkamercommissie

Klachtenbehandelaar:

Voorzitter van de raad, gehoord het presidium

Werkgeverscommissie

Raadsgriffier

Plv. voorzitter van de raad, gehoord het presidium

Loco-burgemeester, gehoord het college

Burgemeester

Burgemeester

Burgemeester

Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Directeur bedrijfsvoering

Gemeentesecretaris, waarbij het afdelingshoofd van de klachtencoördinator de taken van de klachtencoördinator overneemt

De burgemeester

De burgemeester

Afdelingsmanager KCC

Burgemeester

Adviesgroep voor de rekenkamercommissie

Hoorplicht

De klachtenbehandelaar biedt zowel klager als beklagde gelegenheid om te worden gehoord. De klachtenbehandelaar neemt zo mogelijk binnen een week na ontvangst van de klacht, contact op met de klager om een afspraak te maken voor het persoonlijke gesprek ("het horen"). De beklagde wordt dan in de gelegenheid gesteld om zijn klacht persoonlijk toe te lichten.

Het horen blijft achterwege in de volgende situaties:

- de klacht is kennelijk (overduidelijk) ongegrond
- klager wil geen gebruikmaken van het recht om gehoord te worden.

De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de klachtenprocedure. Het horen is onder andere van belang omdat niet iedereen even goed in staat is zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Het kan er verder toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Horen biedt ook de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht.

Het in elkaars aanwezigheid horen van klager en beklagde geniet in de meeste gevallen de voorkeur. De klachtenbehandelaar kan besluiten om klager en beklagde afzonderlijk te horen.

De klager kan, indien hij daarmee instemt, eventueel telefonisch worden gehoord. Hij moet dan wel voldoende gelegenheid krijgen om zich daarop voor te bereiden.

De klachtenbehandelaar zorgt voor een verslag van het (telefonisch) horen. Een goed verslag is om diverse redenen belangrijk:

- een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden
- het vastleggen van de hoofdlijnen van dat wat besproken is
- een rapportage over de bevindingen van de klachtenbehandelaar ten behoeve van de afhandeling van de klacht

- dossiervorming
- voor de eventuele verdere procedure bij de Nationale ombudsman.

Klager, beklagde en klachtencoördinator krijgen een afschrift van het verslag. De vorm van verslaglegging zal met name afhangen van de vraag of tijdens het horen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen die nog niet in de schriftelijke stukken aan de orde zijn geweest. Een apart verslag is niet altijd noodzakelijk; in sommige situaties kan volstaan worden met een weergave van het besprokene in de afdoeningsbrief. Dit is ter beoordeling aan de klachtenbehandelaar.

Om inhoudelijk te beoordelen of een klacht gegrond is, worden in ieder geval de volgende zaken betrokken en afgewogen:

- de bevindingen die blijken uit het (dossier-)onderzoek naar de klacht
- de verslagen van het horen van de klager en de beklagde
- de toetsing aan de behoorlijkheidscriteria van de Nationale ombudsman

Deze behoorlijkheidscriteria zijn dezelfde criteria die de Nationale ombudsman hanteert wanneer een klacht bij deze instantie aanhangig wordt gemaakt. Gemeente Krimpenerwaard houdt deze 22 criteria aan omdat deze criteria overeenkomen met de opvattingen van de gemeente over wat behoorlijk bestuur is. De criteria zijn opgenomen in de behoorlijkheidwijzer die ook op de gemeentelijke website is opgenomen. De criteria zijn een uitwerking van vier kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar.

Afhandeling

Bij de afhandeling gelden de volgende verplichtingen:

- de afhandeling gebeurt schriftelijk en binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De klachtenbehandelaar kan, in overleg met de klachtencoördinator, besluiten de afhandelingstermijn met vier weken te verlengen. De klachtencoördinator deelt deze verlenging van de afhandelingstermijn schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en de beklagde.
- De afdoeningsbrief wordt verstuurd naar klager. De beklagde en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.
- De afdoeningsbrief bevat in ieder geval de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daar eventueel aan worden verbonden. Het onderzoek naar de klacht betreft niet alleen de gedraging zelf, maar ook de gevolgde procedure rond de klacht.
- De afdoeningsbrief bevat in ieder geval het oordeel (gegrond, ongegrond) van de klachtenbehandelaar over de klacht. Bij ongegrondverklaring van de klacht is een uitgebreidere motivering nodig.
- Tegen de bevindingen en conclusies kan geen bezwaar worden gemaakt. Het is namelijk geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Pas wanneer de conclusies aanleiding zijn tot een (nieuw) besluit is rechtsbescherming van toepassing. Het besluit staat dan formeel los van de klachtenprocedure.
- De klachtenbehandelaar vermeldt in de afdoeningsbrief dat klager desgewenst, binnen 1 jaar na ontvangst van de uitspraak, een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman. Hierbij worden ook de contactgegevens van de Nationale ombudsman vermeld.
- Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar, bespreekt de klachtenbehandelaar en tevens de direct-leidinggevende met deze ambtenaar de bevindingen en conclusies. In dit gesprek wordt in ieder geval besproken:
 - de aanleiding van de ambtenaar om tot de gedraging te komen;
 - de gevolgen van deze gedraging voor het functioneren van de ambtenaar;
 - de oplossingen om dergelijke gedragingen in de toekomst te voorkomen.

De registratie- en publicatieplicht

De klachtencoördinator is verplicht om de klachten te (laten) registreren en jaarlijks te publiceren. De rapportage over een kalenderjaar vindt uiterlijk plaats in de maand april van het daaropvolgende jaar. Deze rapportage wordt door het college aangeboden aan de gemeenteraad waarmee de rapportage openbaar wordt gemaakt.

Hoofdstuk 2 Externe klachtenprocedure

Als de klager niet tevreden is over het resultaat van de interne behandeling van de klacht, kan hij, de klacht binnen 1 jaar na ontvangst van de uitspraak, aan de Nationale ombudsman voorleggen.

De Nationale ombudsman besluit allereerst de klacht al dan niet in behandeling te nemen. Het betrokken bestuursorgaan en de beklagde worden in kennis gesteld van dat besluit.

Voor informatie omtrent taak en werkwijze van de Nationale ombudsman: www.nationaleombudsman.nl.

De klachtencoördinator is namens de gemeente Krimpenerwaard contactpersoon voor het Bureau van de Nationale ombudsman.

De contactgegevens van de Nationale ombudsman zijn:

De Nationale ombudsman

Antwoordnummer 10870 (geen postzegel)

2501 WB Den Haag

Tel.: 0800 – 33 55 555 (gratis)

E-mail: bureau@nationaleombudsman.nl

Internet: www.nationaleombudsman.nl

Bezoekadres: Bezuidenhoutseweg 151

2594 AG Den Haag

Hoofdstuk 3 Publieksfolder en klachtenformulier

U heeft een klacht?

Informatie over de klachtenbehandeling in de gemeente Krimpenerwaard

Klachten ... wij nemen ze serieus!

Dagelijks staan de ambtenaren van de gemeente Krimpenerwaard klaar om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een bouwvergunning, het beantwoorden van een brief of het onderhoud van een weg. We proberen onze inwoners en klanten zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het wel eens gebeuren dat u ontevreden bent over de manier waarop u bent behandeld of te woord gestaan. In dat geval kunt u een klacht indienen. In ons klachtenprotocol hebben wij beschreven hoe we hiermee omgaan.

Wij nemen uw klachten serieus! Voor ons is het een mogelijkheid om te leren en onze dienstverlening te verbeteren.

Waarover kunt u klagen?

Vindt u dat u onbehoorlijk of verkeerd bent behandeld door een medewerker? Of wacht u al veel te lang op een antwoord op een brief? In dit soort gevallen kunt u gebruik maken van het klachtenprotocol. Het gaat er voor de toepassing van dit klachtenprotocol om dat u vindt dat u niet behoorlijk geholpen of behandeld bent. Behoorlijk gedrag betekent: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht en eerlijk en betrouwbaar. Als hiervan volgens u in een concreet geval geen sprake was, dan kunt u daartegen een klacht indienen.

Als u vindt dat de straatverlichting niet goed is, of een stoeptegelscheef ligt, kunt u hiervoor een melding doen. Als u het niet eens bent met een beslissing, bijvoorbeeld omdat uw aanvraag bouwvergunning is afgewezen, dan kunt u vaak bezwaar maken.

Een melding doen of een bezwaar indienen zijn andere mogelijkheden om uw zorgen of ongenoegen kenbaar te maken. Op deze mogelijkheden ziet dit protocol niet.

U kunt wél een klacht indienen tegen een gedraging van een ambtenaar of (een lid van) het college, de gemeenteraad of een raadscommissie als ook tegen een gedraging van een onafhankelijke adviescommissie zoals de bezwaarschriftencommissie.

Onder een gedraging verstaan we bijvoorbeeld:

- een onjuiste behandeling wat betreft omgangsvormen en fatsoen
- geen bereidheid om gemaakte fouten te herstellen
- u krijgt niet de informatie waarom u heeft gevraagd
- gemaakte toezeggingen worden niet nagekomen
- er is niet zorgvuldig omgegaan met de gegevens en mededelingen die u heeft verstrekt.

De volgende klachten worden **niet** in behandeling genomen:

- een herhaalde klacht (u heeft over deze gedraging al eerder geklaagd)
- een gedraging waartegen formeel bezwaar of beroep openstaat of openstond.

De mogelijkheden voor het indienen van een bezwaarschrift vindt u in de brief waarin het besluit wordt toegelicht.

- een gedraging die onderwerp van onderzoek is of is geweest bij een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter
- een gedraging die onderwerp van toetsing is van een lopende strafrechtelijke procedure (opsporing en onderzoek)
- de inhoud van een besluit (hiertegen kunt u of kon u bezwaar maken)
- een losliggende stoeptegelscheef, een niet geleegde container of geluidsoverlast (hiervan kunt u melding maken).

Een melding, zoals bedoeld in dit voorbeeld, kunt u doorgeven aan de gemeente via telefoon 140182 of via de website: www.krimpenerwaard.nl: button rechtsboven: 'melding doorgeven'.

Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt u hiervan binnen vier weken schriftelijk bericht.

Hoe dient u een klacht in?

Als u vindt dat u niet correct bent behandeld, kunt u dat natuurlijk gewoon zeggen. De meeste klachten worden mondeling opgelost in een goed gesprek. Lukt dat niet, of wilt u liever de formele weg bewandelen, dan kunt u de klacht schriftelijk of per e-mail indienen. Om dat gemakkelijker te maken vult u het klachtformulier in dat u in deze folder vindt. U kunt dit formulier opsturen naar de gemeente (Postbus 51, 2820 AB Stolwijk) of inleveren bij de receptie van het dichtstbijzijnde gemeentehuis. Als u uw klacht schriftelijk indient (dus niet met het ingevulde formulier), moet de brief tenminste bevatten:

- uw naam en adres
- de datum
- een omschrijving van het gedrag waarover u zich beklagt (waar mogelijk met de naam of anders met een omschrijving van degene die zich niet behoorlijk gedroeg)

Voorals als de gedraging, waartegen de klacht is gericht, langer geleden heeft plaatsgevonden, is het van belang dat u aangeeft wanneer de gedraging plaatsvond en over wie de klacht gaat. Ook is het van belang dat u aangeeft *waarom* u problemen heeft met het gebeurde.

Wat doen wij met uw klacht?

Een klacht behandelen wij binnen zes weken na ontvangst. Wanneer daarvoor een reden is, kunnen wij deze termijn met maximaal vier weken verlengen. De klacht wordt altijd behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover u klaagt.

De klager en degene over wie de klacht gaat, krijgen de gelegenheid een toelichting te geven en op elkaars standpunt te reageren. Daarna wordt de klacht schriftelijk beantwoord. In die schriftelijke beantwoording leest u wat er over en weer is aangevoerd en welke feiten zijn gebleken bij het onderzoek naar de klacht. Als er een verslag is gemaakt van het horen (het gesprek waarin u de klacht mondeling kon toelichten), dan ontvangt u dit verslag ook.

Niet tevreden over de uitspraak?

Bent u niet tevreden over de uitspraak over een klacht door de gemeente, dan kunt u zich binnen één jaar na ontvangst van deze uitspraak wenden tot de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman

Antwoordnummer 10870 (geen postzegel)

2501 WB Den Haag

Tel.: 0800 – 33 55 555 (gratis)

E-mail: bureau@nationaleombudsman.nl

Internet: www.nationaleombudsman.nl

Bezoekadres: Bezuidenhoutseweg 151

2594 AG Den Haag

Registratie

Alle klachten worden geregistreerd. Uw persoonlijke gegevens worden vertrouwelijk behandeld, uw privacy is beschermd en gegarandeerd.

Vragen

Heeft u nog vragen over de klachtenprocedure of heeft u hulp nodig bij het opstellen van uw klacht?

De klachtencoördinator (mevrouw Van der Sloot) helpt u graag verder. U kunt haar bereiken op telefoonnummer 140182 of via m.vandersloot@krimpenerwaard.nl.

Klachtenformulier gemeente Krimpenerwaard

Datum:

Naam:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:
Telefoon overdag:
E-mail:

Klacht gericht tegen:
Naam:
Afdeling:

Datum waarop het voorval plaatsvond:

Omschrijving klacht:

Handtekening

De ruimte hieronder niet beschrijven

Ontvangstbevestiging d.d. Uitnodiging voor gesprek Antwoord verzonden d.d. Afhandeling d.d.

Kopie aan:

U kunt dit formulier afgeven aan de receptie van het gemeentehuis of opsturen naar:
Gemeente Krimpenerwaard, Postbus 51, 2820 AB Stolwijk