

RICHTLIJN VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN GEMEENTE ARNHEM

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

De burgemeester en het college van de gemeente Arnhem hebben op 10 januari 2017 besloten een nieuwe klachtenregeling vast te stellen. De gemeenteraad heeft op 30 januari besloten dezelfde klachtenregeling vast te stellen.

Inzien

Het besluit kunt u vanaf 6 februari 2017 inzien bij loket BWL. Ook zal de verordening binnenkort te raadplegen zijn via het 'Bestuurlijk Informatie Systeem' op de gemeentelijke website www.Arnhem.nl.

Inwerkingtreding

De aanwijzing treedt in werking op 9 februari 2017.

DE GEMEENTERAAD, HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS EN DE BURGEMEESTER VAN ARNHEM;

gelezen de voorstel van 10 januari 2017 en 30 januari 2017;
gelet op artikel 147 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
gelet op de instemming van de OR d.d. 20 december 2016;

besluit en ieder voor zover zij bevoegd zij :

1. *Tot het vaststellen van de "Richtlijn voor de behandeling van klachten".*

Richtlijn voor de behandeling van klachten

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

In deze richtlijn wordt verstaan onder:

- a. klacht: een tot een bestuursorgaan gerichte mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand of een ander heeft gedragen;
- b. bestuursorgaan:
 1. de gemeenteraad en de commissies van de gemeente Arnhem ex artikel 82 van de Gemeentewet;
 2. de commissies van de gemeente Arnhem ex artikel 83 en 84 van de Gemeentewet;
 3. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Arnhem;
 4. de burgemeester van de gemeente Arnhem.
- c. eindverantwoordelijke: de functionaris als bedoeld in artikel 6;
- d. klachtbehandelaar: degene die door de functionaris genoemd in artikel 6 is aangewezen om de klacht namens het bestuursorgaan te behandelen;
- e. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 8;
- f. procedurecommissie: de commissie belast met de voorbereiding en agendering van de Politieke Maandag als bedoeld in artikel 1 van het Reglement van orde voor de Politieke Maandag van de gemeente Arnhem 2014.

Artikel 2 Reikwijdte

1. De behandeling van klachten heeft ten doel:
 - a. het streven naar herstel van de relatie tussen de burger en de gemeente;
 - b. het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente en het verbeteren van die dienstverlening door de gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.
2. Deze richtlijn is van overeenkomstige toepassing op klachten van een medewerker over een gedraging van een andere medewerker.

3. Deze regeling is alleen van toepassing op schriftelijke klachten. Wordt de mondelinge klacht niet binnen twee weken tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wijst de klachtbehandelaar de klager op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.
4. Deze richtlijn is niet van toepassing op klachten die onder een bijzondere regeling vallen.
5. Het bestuursorgaan draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokkenen gewaarborgd is.

Artikel 3 Behandeling

1. Klachten worden behandeld conform de afdelingen 9.1 en 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Hoofdstuk 2 De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 4 Schriftelijke klachten

1. Een schriftelijke klacht wordt door de klachtbehandelaar afgedaan.
2. Indien de klacht niet binnen vier weken naar tevredenheid van de klager door de klachtbehandelaar is afgehandeld, neemt de eindverantwoordelijke de afhandeling van de klacht over.
4. De klachtencoördinator adviseert de eindverantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 6 over de afhandeling van de klacht.
5. De eindverantwoordelijke neemt, na advisering door de klachtencoördinator, namens het bestuursorgaan een besluit.

Hoofdstuk 3 Taken en verantwoordelijkheden

Artikel 5 De eindverantwoordelijken

Voor de behandeling van een klacht is eindverantwoordelijk:

- a. een clustermanager indien het een gedraging van (een medewerker van) zijn cluster betreft;
- b. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een medewerker jegens een andere medewerker betreft;
- c. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een clustermanager betreft;
- d. de griffier indien het een gedraging van een medewerker van de griffie betreft;
- e. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris of de concerndirecteur betreft;
- f. de bestuurscommissie werkgeverschap griffie indien het een gedraging van de griffier betreft;
- g. de burgemeester indien het een gedraging van (een lid van) het college betreft;
- h. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
- i. de procedurecommissie indien het een gedraging van de raad of van de commissies als bedoeld in artikel 1, sub b, onder 1 betreft.

Artikel 6 De klachtbehandelaars

1. De eindverantwoordelijken wijzen de klachtenbehandelaren aan.

Artikel 7 De klachtencoördinatoren

1. De clustermanager van het cluster Intern Advies wijst voor de coördinatie van de klachten als bedoeld in artikel 5, eerste lid, klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator bereidt onder verantwoordelijkheid van de eindverantwoordelijke de besluitvorming voor en is verantwoordelijk voor een goed verloop van de klachtenprocedure met inachtneming van de geldende wettelijke vereisten, zoals die onder meer zijn vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. De klachtencoördinatoren zijn tevens de contactpersonen ten behoeve van de behandeling van klachten door de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 8 Buitengewoon opsporingsambtenaren

Indien de klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar, neemt de eindverantwoordelijke bij de afdoening van de klacht ook het oordeel van de hoofdofficier van justitie in acht.

Artikel 9 Inwerkingtreding en citeertitel

1. De "Richtlijn voor de behandeling van klachten" van 14 maart 2005 wordt ingetrokken, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op klachten die zijn ingediend voordat deze richtlijn in werking treedt.
2. Deze richtlijn treedt in werking met ingang van de eerste dag na die van de bekendmaking.
3. Deze richtlijn kan worden aangehaald als "Richtlijn voor de behandeling van klachten"

Toelichting bij de Richtlijn voor de behandeling van klachten.

Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft voorschriften voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen en van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Behalve in de Awb ligt in het afzonderlijk vast te stellen "Mandaatbesluit klachtbehandeling" de formele basis voor de behandeling van klachten door de gemeente.

De gemeente heeft zich voor de externe klachtbehandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman. Deze klachtbehandeling wordt geregeld door de Wet Nationale Ombudsman.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen.

In overeenstemming met de wens van de wetgever is de omschrijving van het begrip klacht ruim. Het moet gaan om een uiting van ongenoegen, mondeling of schriftelijk, omtrent een gedraging in een bepaalde aangelegenheid van een bestuursorgaan of de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen jegens de klager zelf of jegens iemand anders.

De zinsnede dat de klacht "een bepaalde aangelegenheid" moet betreffen, beoogt uit te sluiten dat klachten over beleid of regelgeving van het bestuursorgaan klachten zijn als bedoeld in de Awb en deze richtlijn. Klachten die betrekking hebben op de technische uitvoering van werkzaamheden en de infrastructuur, zoals een losliggende trottoirtegels, zijn meldingen en vallen niet onder het begrip klacht. Pas wanneer op de melding niet adequaat wordt gereageerd, wordt het een klacht.

De zinsnede "jegens een ander" betekent dat de klacht ook betrekking kan hebben op een gedraging die niet jegens de klager zelf is begaan. In dat geval geldt echter alleen de plicht tot behoorlijke klachtbehandeling volgens artikel 9.2 van de Awb, ongeacht of het om een mondelinge dan wel schriftelijk klacht gaat. Op grond van artikel 9:4, aanhef hoeft de procedure van afdeling 9.2 Awb voor de behandeling van klachten niet te worden gevolgd.

De richtlijn heeft betrekking op klachten over de raad (als geheel), de commissies ex artikel 82 van de Gemeentewet, het college en individuele collegeleden, de burgemeester, de gemeentesecretaris, de directeur, personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van het college, de griffier en de medewerkers van de griffie.

Over de raad als geheel kan formeel worden geklaagd, over een individueel raadslid niet. Het raadslid is geen zelfstandig bestuursorgaan en functioneert ook niet onder de verantwoordelijkheid van de raad. Over de gedraging van een wethouder kan wel geklaagd worden, omdat een individuele wethouder in de dagelijkse praktijk zelfstandige bevoegdheid kan hebben. Desalniettemin wordt een klacht tegen een lid van het college beschouwd gericht te zijn tegen het college.

Artikel 2. Reikwijdte

Klachten van een medewerker over een gedraging van een andere medewerker jegens hem vallen ook onder de werking van de Awb en deze richtlijn. Deze klachten worden behandeld op een centrale plaats in de organisatie, te weten door de gemeentesecretaris (artikel 6.1, sub b). Hiervoor is gekozen om deze op zich weinig voorkomende klachten boven het niveau van het cluster te tillen. Bovendien wordt hierdoor een heldere oplossing gegeven voor klachten van een medewerker over een medewerker uit een ander cluster.

De richtlijn is alleen van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten. Uitgangspunt is dat een mondeling ingediende klacht op informele wijze wordt behandeld. Overigens is een mondelinge klacht niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de medewerkers van de gemeente wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen. Indien er twijfel is of de betreffende opmerking als klacht is bedoeld, dan vragen zij daar gericht naar aan degene die de opmerking plaatst.

Uitgezonderd van de richtlijn zijn klachten die onder een bijzondere regeling vallen. Momenteel zijn dat onder meer de klachten over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld. Voor deze klachten is voorzien in een externe regionale klachtencommissie, die vervolgens advies uitbrengt aan het bevoegde bestuursorgaan. Reden voor instelling van deze commissie is gelegen in het feit dat de aard van de klachten met zich meebrengt dat advisering hierover dient plaats te vinden door personen met een specifieke deskundigheid op dit terrein.

De richtlijn voorziet tevens niet in de afhandeling van de klachten van de wijkteams voor zover het klachten betreft die te maken hebben met de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet. Hiervoor heeft het college een aparte klachtenregeling vastgesteld. Dit houdt verband met het feit dat de Jeugdwet andere eisen stelt aan de afhandeling van klachten, waaronder de instelling van een klachtencommissie.

De richtlijn is ook niet van toepassing op klachten over de bezwarencommissies, over aan de gemeente gerelateerde instanties met eigen rechtspersoonlijkheid en over hun medewerkers. Deze commissies en instellingen hebben formeel hun eigen taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en moeten zelf zorg dragen voor de afhandeling van binnengekomen klachten.

Artikel 3. Behandeling.

De klachten worden behandeld conform de afdelingen 9.1 en 9.2 van de Awb. In deze afdelingen zijn onder meer de procedurevoorschriften opgenomen. Door deze afdelingen expliciet in de regeling te benoemen, is het opnemen van procedurevoorschriften in deze regeling niet nodig.

Artikel 4. Behandeling van schriftelijke klachten.

Voor schriftelijke klachten geldt in beginsel een procedure met een aantal waarborgen. Dat klager zijn klacht op schrift heeft gesteld, is een aanwijzing dat hij wil dat zijn klacht diepgaander wordt onderzocht. Maar ook bij schriftelijke klachten geldt steeds dat iedere informele vorm van afdoening mogelijk is, mits dat geschiedt tot tevredenheid van klager.

Op grond van de Awb draagt het bestuursorgaan zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten. Het doel van registratie is de versterking van het leerproces voor bestuursorganen en versterking van de transparantie van en controle op bestuursorganen. De registratie kan inzicht geven in de problemen die klagers hebben ondervonden in hun contacten met de gemeente en kan leiden tot maatregelen ter voorkoming van dergelijk problemen en klachten. De registratie is tevens de grondslag voor het jaarverslag.

Op grond van artikel 26 van de Wet nationale ombudsman beoordeelt de ombudsman of het bestuursorgaan zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. De Nationale ombudsman heeft deze behoorlijkheidsnormen uitgewerkt in een reeks van vereisten van behoorlijkheid waaraan de onderzochte gedraging getoetst wordt. De registratie is gebaseerd op deze vereisten.

Hoofdstuk 3

De bevoegdheid tot behandeling van een klacht door een functionaris op basis van het Mandaatbesluit laat onverlet de bevoegdheid tot behandeling door het bestuursorgaan dat de machtiging heeft verstrekt: het college, de burgemeester, de raad of de commissie blijft altijd bevoegd de klacht zelf te behandelen. Formeel moet de raad klachten over een gedraging van de raad (als geheel) behandelen. Het is wenselijk ter vereenvoudiging van de procedure de procedurecommissie deze klachten te laten behandelen.

Evenzo wordt de bevoegdheid klachten over een gedraging van de griffier te behandelen overgedragen aan de commissie werkgeverschap griffie.

De behandeling van klachten over een gedraging van (een lid van) het college geschiedt door de burgemeester. Het betreft hier niet klachten betreffende zaken die aan een cluster zijn gemandateerd. Deze worden behandeld door de clustermanager van het betreffend cluster. Bedoeld wordt bijvoorbeeld een klacht over het niet nakomen van een toezegging die (een lid van) het college tijdens een werkbezoek aan een wijk heeft gedaan.

Hoofdstuk 4

De buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) neemt een bijzondere positie in. Bij klachten over het optreden van de boa met betrekking tot de uitoefening van zijn bevoegdheden als boa treedt namelijk artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar in werking.

De raad van de gemeente Arnhem,
de griffier, de burgemeester,

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

De burgemeester van de gemeente Arnhem,
de burgemeester,