

## Procedureregels klachtenbehandeling Rijssen-Holten 2017

overwegingen:

het college en de burgemeester van de gemeente Rijssen-Holten ieder voor zoveel het hun bevoegdheid betreft;

gelet op het bepaalde in artikel 160 en 170 van de Gemeentewet, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet Nationale ombudsman;

besluit

1. vast te stellen de Procedureregels klachtenbehandeling Rijssen-Holten 2017

### I BEGRIPSBEPALINGEN

#### Artikel 1

- a. Deze procedureregels zijn een aanvulling op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- b. klacht: een uiting van ongenoegen als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb over een gedraging van een bestuursorgaan, een bestuurder of een medewerker;
- c. klager: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon, die een klacht heeft ingediend;
- d. gedraging: het handelen of het bewust nalaten van handelen ten opzichte van de klager in een bepaalde aangelegenheid;
- e. bestuursorgaan: de raad, commissies ex artikel 82 Gemeentewet, het college, de burgemeester, de heffingsambtenaar en de invorderingsambtenaar;
- f. medewerker: hij / zij die door de gemeente Rijssen-Holten is aangesteld of met wie een arbeids-overeenkomst is gesloten met uitzondering van onderwijzend personeel;
- g. klachtencoördinator: de door ons college aangewezen ambtenaar die is belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling;
- h. klachtenbehandelaar: degene die, op grond van artikel 5 van deze klachtenregeling, de klacht behandelt;
- i. ombudsman: de Overijsselse Ombudsman te Raalte;
- j. Awb: Algemene wet bestuursrecht.

### II KLACHTEN IN EERSTE INSTANTIE

#### Artikel 2

1. Een klacht in eerste instantie wordt ingediend bij de klachtencoördinator
2. De klachtencoördinator zorgt voor een vertrouwelijke registratie van de klacht
3. Als een klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator, dan wordt deze vervangen door de gemeentesecretaris / algemeen directeur. In dat geval moet in deze procedureregels voor "klachtencoördinator" gelezen worden "gemeentesecretaris / algemeen directeur"

#### Artikel 3

1. Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk en gemotiveerd ingediend. Een klager kan door de klachtencoördinator worden bijgestaan in het op schrift stellen van een klacht. Voor het indienen van een klacht kan, indien gewenst, gebruik worden gemaakt van een klachtenformulier.
2. Als een schriftelijke klacht niet voldoet aan de in artikel 9:4 Awb gestelde eisen, blijft de klacht buiten behandeling. De klager krijgt de gelegenheid het verzuim te herstellen binnen een daartoe door de klachtencoördinator gestelde redelijke termijn.
3. De klachtencoördinator bevestigt namens het bestuursorgaan schriftelijk de ontvangst van de klacht. Ter informatie wordt een kopie van de procedureregels als bijlage aan de ontvangstbevestiging toegevoegd.

#### Artikel 4

1. Wanneer een klacht op grond van artikel 9:8 Awb niet in behandeling wordt genomen, informeert de klachtencoördinator de klager hierover schriftelijk.
2. Als er voor een klacht een nadere (wettelijke) bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat, zendt de klachtencoördinator de klacht ook door naar de bevoegde instantie.
3. Van de mededeling, vermeldt in het eerste lid, stuurt de klachtencoördinator een afschrift aan de klachtenbehandelaar en de gemeentesecretaris / algemeen directeur.

### III DE AFHANDELING VAN KLACHTEN IN EERSTE INSTANTIE

#### Artikel 5

1. De klachtencoördinator stuurt een klacht direct door naar de klachtenbehandelaar.
2. In de regel treedt de teammanager op als klachtenbehandelaar voor klachten over een medewerker.
3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid, treedt als klachtenbehandelaar op:

Bij een gedraging van:

Klachtenbehandelaar:

gemeenteraad  
raadscommissies  
college van burgemeester en wethouders  
burgemeester  
wethouder  
griffier  
directie  
teammanager  
medewerkers griffie  
heffingsambtenaar  
invorderingsambtenaar  
ambtenaar van de burgerlijke stand

voorzitter gemeenteraad  
voorzitter gemeenteraad  
voorzitter college  
loco-burgemeester  
burgemeester  
voorzitter gemeenteraad  
burgemeester  
lid van het Directieteam  
griffier  
burgemeester  
burgemeester  
teammanager waaronder burgerzaken valt

#### Artikel 6

1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor een vertrouwelijke en zorgvuldige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenbehandelaar stelt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft zo spoedig mogelijk in kennis van de klacht.
3. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Zowel de klager als het betrokken bestuursorgaan of medewerker kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
4. De klachtenbehandelaar neemt na hoor en wederhoor een beslissing over de gegrondheid van de klacht en informeert de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk binnen de termijnen genoemd in artikel 7.

#### Artikel 7

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
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 voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. De klachtencoördinator neemt hierover contact op met de klager.

#### Artikel 8

De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van:

- de bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
- het oordeel daarover;
- de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

### IV KLACHTEN IN TWEDE INSTANTIE

#### Artikel 9

Bij de schriftelijke kennisgeving zoals bedoeld in artikel 8 wordt ook vermeld dat betrokkene een verzoekschrift (klacht in tweede instantie) kan indienen bij de ombudsman binnen een jaar na behandeling van de klacht in eerste instantie indien men niet tevreden is met de wijze van afhandeling.

#### Artikel 10

Als een beslissing op een klacht in eerste instantie uitblijft, kan de klager een verzoekschrift (klacht in tweede instantie) indienen bij de ombudsman.

## V RAPPORTAGE

### Artikel 11

1. De klachtencoördinator stelt jaarlijks een rapportage op over alle klachten die zijn behandeld.
2. In deze rapportage wordt een overzicht gegeven van het aantal en de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en indien relevant, de maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd.
3. In de rapportage worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
4. De rapportage wordt aan het bestuursorgaan en de ondernemingsraad aangeboden.

## VI SLOTBEPALINGEN

### Artikel 12

1. Deze procedureregels treden in werking op de eerste dag na bekendmaking daarvan en werken terug vanaf 1 januari 2017.
2. De Klachtenregeling gemeente Rijssen-Holten 2014 wordt ingetrokken (voor zover het de bevoegdheid betreft van het college en de burgemeester).
3. Deze procedureregels kunnen worden aangehaald als Klachtenregeling Rijssen-Holten 2017.

*Aldus vastgesteld door het college en de burgemeester van Rijssen-Holten op 4 april 2017  
A.C. van Eck, A.C. Hofland,  
secretaris, burgemeester.*

## Toelichting behorende bij de Klachtenregeling Rijssen-Holten 2017

### ALGEMEEN

Met ingang van 2014 is de gemeente Rijssen-Holten aangesloten bij de Overijsselse ombudsman.

### ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

#### Artikel 1

Contactgegevens ombudsman:

De Overijsselse ombudsman

Postbus 140

8100 AC RAALTE

t. 0572 – 352 687

i. [www.overijsselseombudsman.nl](http://www.overijsselseombudsman.nl)

U heeft het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan van de gemeente over de wijze waarop dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid (dus niet over het algemene beleid of de algemene uitvoering daarvan) tegen u of een andere heeft gedragen. In de praktijk gaat het vaak om gedragingen van bestuurders of ambtenaren.

Artikel 125 Grondwet in samenhang met artikel 5, 6 en 7 Gemeentewet bepalen welke organen er binnen de gemeente zijn.

#### Artikel 3

In artikel 9:4 Awb is opgenomen dat het klaagschrift aan de volgende voorwaarden moet voldoen:

- a. het wordt ondertekend en bevat tenminste
- b. de naam en het adres van de indiener;
- c. de dagtekening;
- d. een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.

Is de klacht of klaagschrift in een vreemde taal gesteld en een vertaling is voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk dan zorgt de indiener voor een vertaling (artikel 9:4, 3e lid en artikel 6:5, 3e lid Awb)

#### Artikel 4

Tekst artikel 9:8 Awb Wanneer klachten behandeling niet verplicht is:

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht 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 administratieve rechter 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.
2. 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.
  3. 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.

Tekst artikel 9:12, tweede lid, Awb:

1. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

U kunt geen klacht indienen omdat u bijvoorbeeld geen vergunning krijgt voor het bouwen van een schuur of voor het houden van een evenement. Daarvoor bestaat er een speciale bezwaar- en beroepsprocedure.

## Artikel 5

### Lid 2

Alhoewel de teammanagers vooral belast zijn met de aansturing, coaching van de medewerkers en niet of minder met de inhoud kan het toch voorkomen dat zij in bepaalde gevallen teveel betrokken zijn om de klacht over gedragingen / handelen van de organisatie / medewerkers objectief genoeg te kunnen beoordelen.

In dat geval wordt de teammanager als klachtenbehandelaar vervangen door een lid van het Directieteam volgens hetzelfde schema als hieronder vermeld bij de toelichting van lid 3.

Overigens gaat de opzet van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht juist uit van een zekere mate van betrokkenheid. De organisatie krijgt daarmee de kans om zich nog eens te beraden over zijn eigen gedragingen / handelen in een bepaald geval en heeft de mogelijkheid tot herstel van onbedoelde fouten of tot een compromis met de klagende partij.

### Lid 3

Klachten over teammanagers worden behandeld door een lid van het Directieteam volgens onderstaand overzicht. Waarbij de onderlinge vervangbaarheid wegens afwezigheid vanzelfsprekend is.

Team	Klachtenbehandelaar
Concerncontrol	Arie van Eck
Facilitair Accommodaties	Rick Tukker
Facilitair Belastingen en Informatie	Arie van Eck
Facilitair Klantcontact	Jan Peter de Jager
Facilitair Medewerkers en Financiën	Rick Tukker
Sociaal Consulenten	Jan Peter de Jager
Sociaal Strategie en Ondersteuning	Arie van Eck
Ruimte Beheer en Uitvoering	Rick Tukker
Ruimte Strategie en Consulenten	Jan Peter de Jager
Ruimte Toezicht en Ondersteuning	Rick Tukker
Ruimte Wijken en Begraafplaatsen	Arie van Eck
Ruimte Wijken en Recreatie	Jan Peter de Jager

## Artikel 7

Verdaging of verder uitstel van de behandeltermijn kan nodig zijn in bijvoorbeeld de vakantieperiode en wanneer de te onderzoeken klacht van groot belang is.

## Artikel 9

De termijn is geregeld in artikel 9:24 Awb: binnen 1 jaar na beëindiging van de klachtbehandeling in eerste instantie.

In artikel 9:18 Awb is opgenomen dat een ieder het recht heeft de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

**Artikel 11**

Publicatieplicht is opgenomen in artikel 9:12a van de Awb