

## Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Eijsden-Margraten houdende regels omtrent klachten (Klachtenreglement college en burgemeester Eijsden-Margraten 2019)

*Reglement voor de behandeling van formele klachten over ambtenaren (m.u.v. leden van de griffier en de griffie-ondersteuning), wethouders, of de burgemeester van de gemeente Eijsden-Margraten.* Dit reglement vervangt de Verordening interne klachtbehandeling gemeente Eijsden-Margraten 2014 voor zover het de bevoegdheden van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester betreft.

### Intitulé

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Eijsden-Margraten, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft,

gelet op de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht;

gelet op artikel 160 lid 1 onder c van de Gemeentewet;

gelet op artikel 170 lid 1 onder e van de Gemeentewet;

gehoord de ondernemingsraad; en

overwegende dat het om organisatorische redenen wenselijk is om de rol- en taakverdeling ter uitvoering van de formele klachtenprocedure van hoofdstuk 9.1.2 en 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht aan te passen en om bij een klachtenprocedure meer de nadruk op de mogelijkheid tot het doen van een bemiddelingspoging te leggen;

### Besluiten:

Het "Klachtenreglement college en burgemeester Eijsden-Margraten 2019" vast te stellen.

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

Dit reglement verstaat onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. Klacht: een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Awb zijnde een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders, of de burgemeester zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen en die vormvrij kan worden behandeld;
- c. Formele klacht: een klacht als bedoeld in artikel 9:4 lid 1 Awb zijnde een schriftelijke klacht, over (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) het college van burgemeester en wethouders, of de burgemeester, die voldoet aan de vormvereisten van 9:4 lid 2 Awb, die betrekking heeft op een gedraging in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager en die volgens de procedure van afdeling 9.1.2 Awb moet worden behandeld;
- d. Ambtenaar: een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon in dienst van de gemeente Eijsden-Margraten in de uitoefening van zijn functie, alsmede een gewezen ambtenaar van de gemeente Eijsden-Margraten;
- e. De directie: de gemeentesecretaris/algemeen directeur en de adjunct-directeur.

#### Artikel 2 Doel

1. De doelen van dit reglement zijn:
  - Een duidelijke rol- en taakverdeling aan te geven ter waarborging van een zorgvuldige uitvoering van de procedure voor de behandeling van formele klachten over ambtenaren (m.u.v. leden van de raadsgriffie), wethouders, het college van burgemeester en wethouders, of de burgemeester conform de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van de Awb;
  - de indiener van een formele klacht (op weg) helpen; en
  - leren van de formele klacht voor de toekomst.

### **Artikel 3 Fasen procedure**

Het proces bestaat uit de volgende fasen:

- fase 1: start (kwalificeren, ontvangstbevestiging en contactlegging);
- fase 2: bemiddeling;

Als de bemiddelingspoging lukt, dan hoeft de klachtenprocedure niet te worden voortgezet. Lukt de bemiddelingspoging niet, dan vervolgt de procedure met;

- fase 3: behandeling (onderzoek en advies);
- fase 4: afdoening.

De rol en- taakverdeling in deze fasen is schematisch weergegeven in bijlage 1. In de navolgende artikelen is dit gedetailleerd uitgeschreven.

### **Artikel 4 Klachtencoördinator**

1. De klachtencoördinator heeft als taak om te waarborgen dat het proces van de behandeling van een formele klacht conform de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 Awb en conform dit reglement verloopt.
2. De klachtencoördinator is een consulent van het team Algemeen Juridische Zaken (AJZ).
3. De klachtencoördinator wordt administratief ondersteund door de management assistente van de afdeling waar AJZ onder valt (hierna: klachtencoördinator-ondersteuner).

### **Fase 1 Kwalificatie, ontvangstbevestiging en contactlegging**

#### **Artikel 5 Kwalificatie**

1. De klachtencoördinator gaat na of er sprake is van een klacht en, zo ja, of er ook sprake is van een formele klacht.
  - a. Als er geen sprake is van een klacht, dan zet de klachtencoördinator de kwestie door ter verdere afhandeling.
  - b. Als er sprake is van een mondelinge klacht en/of een klacht over een gedraging jegens een ander dan de klager, dan zet de klachtencoördinator de klacht door ter vormvrije klachtbehandeling.
  - c. Als er sprake is van een klacht m.b.t. een gedraging jegens de klager die wel op schrift is gesteld, maar niet voldoet aan de vormvereisten van 9:4 lid 2 Awb, dan licht de klachtencoördinator aan de klager het verschil tussen de behandeling van klachten en formele klachten toe en stelt de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid om de klacht aan te vullen, zodat deze alsnog kan voldoen aan de vormvereisten van een formele klacht en in aanmerking kan komen voor behandeling conform 9.1.2 Awb. Wordt de klacht niet/niet tijdig aangevuld, dan zet de klachtencoördinator de klacht door ter vormvrije klachtbehandeling.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging en/of kennisgeving van niet behandelen**

1. Als er sprake is van een formele klacht, dan stelt de klachtencoördinator de directie daarvan in kennis en gaat de klachtencoördinator na of er sprake is van één of meer omstandigheden genoemd in artikel 9:8 lid 1 Awb op grond waarvan er geen plicht is tot het behandelen van de formele klacht. Indien er ingevolge artikel 9:8 lid 1 Awb geen plicht is tot het in behandeling nemen van een formele klacht, dan kan de klachtencoördinator, binnen 4 weken na ontvangst van de formele klacht, krachtens mandaat, besluiten tot het niet in behandeling nemen daarvan. Een formele klacht kan, ingevolge artikel 9:8 lid 2 Awb, ook (binnen 4 weken na ontvangst van de formele klacht) niet in behandeling worden genomen als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Als de klachtencoördinator deze mogelijkheid aanwezig acht, dan kan de klachtencoördinator dit ter besluitvorming voorleggen aan degene die ingevolge artikel 16 van dit reglement de formele klacht zou afdoen in het geval dat de klacht wel in behandeling zou worden genomen.
2. Als er sprake is van een formele klacht, dan zorgt de klachtencoördinator ervoor dat de klager spoedig via de klachtencoördinator-ondersteuner een ontvangstbevestiging (als bedoeld in artikel 9:6 en 9:15 lid 1 Awb) krijgt met een korte toelichting van de procedure. Als op dat moment al duidelijk is dat de formele klacht niet in behandeling wordt genomen op grond van artikel 9:8 Awb, dan kan de ontvangstbevestiging worden gecombineerd met een kennisgeving van niet-behandelen. De klachtencoördinator-ondersteuner houdt jaarlijks een overzicht bij van alle formele klachten.

#### **Artikel 7 Contactlegging**

1. De klachtencoördinator neemt spoedig na ontvangst van de formele klacht contact op met de klager om; de klacht nader te laten toelichten, de procedure op hoofdlijnen toe te lichten en om

- te polsen of de klager open staat voor bemiddeling. Deze contactlegging kan achterwege worden gelaten als de klachtencoördinator reeds spoedig na ontvangst van de formele klacht besluit tot niet in behandeling nemen van de klacht op grond van artikel 9:8 lid 1 Awb.
2. De klachtencoördinator neemt ook spoedig na ontvangst contact op met de beklagde en met degene die volgens artikel 8 lid 2 van dit reglement klachtbemiddelaar zou zijn om; een kopie van het klaagschrift te doen toekomen; en de procedure op hoofdlijnen toe te lichten; en om te polsen of de formele klacht zich leent voor bemiddeling.

## Fase 2 Bemiddeling

### Artikel 8 Planning bemiddelingsgesprek en mogelijkheid tot opschorting van de procedure

1. Als de klachtencoördinator op basis van de contactlegging hiervoor in artikel 7 bedoeld concludeert dat de klacht zich leent voor bemiddeling, dan wordt nogmaals door de klachtencoördinator, of door de klachtencoördinator-ondersteuner, contact opgenomen met de klager om; een bemiddelingsgesprek tussen de klager en de klachtbemiddelaar zoals hierna bedoeld in artikel 8 te plannen en na te gaan of de klager het goed vindt als de afdoeningstermijn voor de 9.1.2 procedure gedurende de bemiddelingspoging wordt opgeschort. De klager ontvangt hiervan een bevestiging.

### Artikel 9 Klachtbemiddelaar

1. De klachtbemiddelaar heeft als taak om te proberen om door bemiddeling of directe interventie de klacht op te lossen en om iets te doen met de lering die hij/zij daar uit trekt.
2. Wie klachtbemiddelaar is, is afhankelijk van de functie/hoedanigheid van de beklagde gedurende de gedraging. Dit is af te leiden uit het eerste schema dat is opgenomen in bijlage 1.
3. Als de klachtbemiddelaar zelf direct betrokken is bij de gedraging, dan beziet de klachtencoördinator wie de rol van klachtbemiddelaar op zich kan nemen. In het geval dat de hiervoor in artikel 8 lid 2 sub a beoogde klachtbemiddelaar als afdelingshoofd zelf direct betrokken is bij de gedraging dan ligt het voor de hand dat een ander afdelingshoofd, op aangeven van de klachtencoördinator, de rol van klachtbemiddelaar op zich neemt.

### Artikel 10 Het bemiddelingsgesprek

1. Uitgangspunt is dat de bemiddelingspoging in een persoonlijk gesprek tussen de klager en de klachtbemiddelaar plaatsvindt waarbij de klachtencoördinator aanwezig t.b.v. de algemene toelichting op de procedure en voor het maken van een verslag.

### Artikel 11 Tegemoetkoming aan klacht naar tevredenheid van klager

1. Als de klager (bijvoorbeeld bij, of na de interventie) aangeeft dat naar diens tevredenheid aan de formele klacht tegemoet is gekomen, dan kan door de klachtencoördinator krachtens mandaat worden afgezien van verdere behandeling van de klacht op grond van artikel 9:5 Awb.
2. Als de klager niet aangeeft dat naar diens tevredenheid aan de formele klacht tegemoet is gekomen, dan gaat de klachtencoördinator na of de klager een hoorzitting wil (i.v.m. het gestelde in artikel 13 lid 3 van dit reglement).

## Fase 3 Onderzoek en advies

### Artikel 12 Overdracht aan klachtbehandelaar

1. Als de bemiddelingspoging er niet toe leidt dat naar tevredenheid van de klager aan de formele klacht tegemoet is gekomen, dan stelt de klachtencoördinator de klachtbehandelaar op de hoogte van de klacht en zorgt de klachtencoördinator ervoor dat de klachtbehandelaar, via de klachtencoördinator-ondersteuner, de stukken krijgt.
2. Ook gaat de klachtencoördinator na of de klager een hoorzitting wil en geeft dit door aan de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator kan de klager ook verzoeken om, in het geval dat de klager gebruik wenst te maken van het recht om te worden gehoord, dit binnen een door de klachtencoördinator te stellen redelijke termijn te verklaren.

### Artikel 13 Klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar heeft tot taak het onderzoeken van en adviseren over een formele klacht met inachtneming van afdeling 9.1.2 en afdeling 9.1.3 Awb.
2. Wie klachtbehandelaar is staat schematisch in bijlage 1.

### Artikel 14 Recht om te worden gehoord

1. Het onderzoeken van de formele klacht door de klachtbehandelaar vindt plaats door bestudering van de stukken, middels het horen van de beklagde en (tenzij hiervan wordt afgezien) middels het horen van de klager.

2. Van het horen van de klager kan de klachtbehandelaar op grond van artikel 9:10 lid 2 Awb afzien als: de klacht kennelijk ongegrond is en/of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord, of omdat de klager niet binnen een door de klachtencoördinator gestelde redelijke termijn heeft verklaard gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord. Als de klachtbehandelaar van het horen van de klager afziet, dan informeert de klachtencoördinator (al dan niet via de klachtencoördinator-ondersteuner) de klager hierover.
3. De klachtencoördinator-ondersteuner plant de hoorzitting(en) en verzorgt de uitnodiging(en) voor de hoorzitting.
2. De klachtencoördinator is bij het horen aanwezig t.b.v. de algemene toelichting op de procedure en voor het maken van een verslag.

#### **Artikel 15 Rapport van bevindingen, advies, eventuele aanbevelingen**

1. Naar aanleiding van het onderzoek stelt de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen, een advies en eventuele aanbevelingen op. In het rapport van bevindingen wordt het verslag van het horen verwerkt.

#### **Fase 4 Afdoening**

##### **Artikel 16 Kennisgeving van bevindingen en eventuele conclusies**

1. De klachtencoördinator stelt op basis van het rapport van bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen een concept-afdoeningsbrief/kennisgeving als bedoeld in artikel 9:12 Awb op en legt deze met alle stukken ter besluitvorming voor aan het college, of aan de directie (in een geval bedoeld in lid 2 van dit artikel), of aan de (loco) burgemeester (in een geval bedoeld in lid 3 van dit artikel).
2. De directie is bevoegd om namens het college van burgemeester en wethouders de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel hierover en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt als de formele klacht betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar van een afdeling, een lid van het team HRM, een projectmanager, de beleidsadviseur bestuurs- en kabinetszaken, de management assistente van de directie, of een afdelingshoofd.
3. Als de formele klacht betrekking heeft op een gedraging van de (loco)burgemeester, dan legt de klachtencoördinator het rapport van bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen van de klachtbehandelaar en de concept-afdoeningsbrief/kennisgeving middels een voorstel in een collegevergadering ter kennisgeving voor aan het college en ter besluitvorming voor aan de (loco)burgemeester.
4. De klachtencoördinator stelt degene die ingevolge artikel 8 lid 2 van dit reglement klachtbemiddelaar zou zijn in de gelegenheid om onder een apart kopje in het directie- of collegevoorstel een aanvulling op/kanttekening bij het rapport van bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen van de klachtbehandelaar te plaatsen.
5. Na en conform besluitvorming van de directie c.q. het college c.q. de burgemeester ziet de klachtencoördinator er op toe dat de afdoeningsbrief, na eventuele aanpassing n.a.v. het besluit van, of namens het college van burgemeester en wethouders, of de burgemeester tijdig wordt ondertekend en verzonden.
6. De klachtencoördinator-ondersteuner zendt het cluster HRM een kopie van de afdoeningsbrief.

#### **Slotbepalingen**

##### **Artikel 17 Jaarverslag**

1. De klachtencoördinator stelt een jaarverslag op en legt dit voor 1 april van het daarop volgend jaar ter kennisgeving voor aan het college.

##### **Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden**

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het college van burgemeester en wethouders.

##### **Artikel 19 Inwerkingtreding**

1. Dit reglement treedt in werking op de dag na die waarop het is bekendgemaakt.

##### **Artikel 20 Overgangsbepaling**

1. Dit reglement is niet van toepassing op formele klachten die voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement zijn ingediend.

##### **Artikel 21 Citeerartikel**

1. Dit reglement kan worden aangehaald als "Klachtenreglement college en burgemeester Eijsden-Margraten 2019".

*Aldus besloten in de vergadering van 9 april 2019.*

## Bijlage 1:

beklaagde	coördinator	bemiddelaar	behandelaar		afdoening
				v   a   v+b	
ambtenaren afdelingen	AJZ	afdelingshoofd	controller	Co, C, Co	directie
HRM-er	AJZ	adjunct-directeur	controller	Co, C, Co	directie
projectmanager, beleidsadviseur bestuurs- en kabinetszaken, m.a. directie	AJZ	gemeentesecretaris	controller	Co, C, Co	directie
afdelingshoofden	AJZ	adjunct-directeur	controller	Co, C, Co	directie
controller	AJZ	gemeentesecretaris	adjunct-directeur	Co, n.t.b.	college
adjunct-directeur	AJZ	gemeentesecretaris	burgemeester	Co, n.t.b.	college
gemeentesecretaris	AJZ	adjunct-directeur	burgemeester	Co, n.t.b.	college
wethouder	AJZ	n.t.b.	burgemeester	Co, n.t.b.	college
burgemeester	AJZ	n.t.b.	locoburgemeester	Co, n.t.b.	burgemeester

Co = coördinator

C = controller

v = verslag

a = advies (rapport van bevindingen met advies en eventuele aanbevelingen)

v+b = voorstel t.b.v. afdoener met concept-afdoeningsbrief

	coördinator	bemiddelaar	behandelaar	afdoener	ondersteuning
fase	AJZ	afdelingshoofd adjunct-directeur gemeentesecretaris (loco) burgemeester	controller adjunct-directeur (loco)burgemeester	directie college burgemeester	m.a. Servicebureau
1: start	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kwalificatie</li> <li>• ontvangstbevestiging</li> <li>• contactlegging (met klager, beklagde en afdelingshoofd beklagde)</li> <li>• gaat na of bemiddeling zin heeft</li> <li>• informeert ph pz</li> <li>• input excell</li> <li>termijnbewaking</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• verzending eventuele brieven</li> <li>• afschrift klaagschrift naar beklagde</li> <li>• inplannen signalen termijnbewaking</li> </ul>
2: bemiddeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gaat na of klager akkoord gaat met opschorting termijn</li> <li>• is aanwezig bij bemiddelingsgesprek voor het maken van een verslag</li> <li>• termijnbewaking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gesprek met klager</li> <li>• bevestiging gesprek</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• planning gesprek</li> <li>• ondersteuning termijnbewaking</li> <li>• verslag gesprek in dossier</li> </ul>
Indien einde	ziet toe op ontvangstbevestiging intrekking klacht	verzoek om bevestiging intrekking klacht			• ontvangst bevestiging intrekking klacht
Als bemiddeling niet slaagt: door naar fase 3					
3: behandeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gaat na of klager een hoorzitting wil</li> <li>• legt contact met behandelaar</li> <li>• is aanwezig bij het horen voor het maken van een verslag</li> <li>• termijnbewaking</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• bepalen of er een hoorzitting komt</li> <li>• hoort tijdens hoorzitting</li> <li>• stelt rapport van bevindingen (met advies en evt. aanbevelingen) en concept-afdoeningsbrief op en legt dit voor aan afdoener</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier naar behandelaar</li> <li>• planning en uitnodiging hoorzitting</li> <li>• ondersteuning termijnbewaking</li> </ul>
4: afdoening	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stelt concept-afdoeningsbrief op</li> <li>• legt stukken middels DO/collegevoorstel ter beoordeling en afdoening voor aan de afdoener</li> </ul>	plaatst eventueel kanttekening bij DO/collegevoorstel		<ul style="list-style-type: none"> <li>• beoordeelt</li> <li>• ondertekent afdoeningsbrief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verzending afdoeningsbrief</li> <li>• bijwerken overzicht t.b.v. jaarverslag</li> </ul>

**termijn**

zonder opschorting en verlenging

1	2	3	4*	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	.....
---	---	---	----	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	-------

met opschorting in bemiddelingsfase (met instemming klager)

1	2	opschorting	3	4*	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	.....
---	---	-------------	---	----	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	-------

met verlenging + 4 wk

1	2	eventueel opschorting	3	4*	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	.....
---	---	--------------------------	---	----	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	-------

↑  
termijn verlengen

↑  
verder uitstel is mogelijk als  
klager daarmee instemt

\* kennisgeving niet-behandelen (9:8 lid 3 Awb)