

## Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beekdaelen houdende regels omtrent klachtbehandeling gemeente Beekdaelen 2019

Burgemeester en wethouders van de gemeente Beekdaelen;  
gezien het advies van de Stuurgroep d.d. 15 mei 2018;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

### Besluit:

- vast te stellen de **Richtlijn klachtbehandeling gemeente Beekdaelen 2019**.

### Richtlijn klachtbehandeling gemeente Beekdaelen 2019

#### Inleiding

Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft de eisen die minimaal gesteld worden aan de behandeling van klachten over gedragingen van het bestuursorgaan (inclusief een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan). Deze richtlijn is een uitwerking daarvan. Conform deze richtlijn dienen alle klachten te worden geregistreerd en afgehandeld. Deze richtlijn Klachtenbehandeling is bedoeld voor alle medewerkers die te maken hebben met klachtbehandeling en met name voor de klachtenbehandelaar<sup>1</sup>. De richtlijn laat ruimte voor maatwerk waarbij de klachtenprocedure wel aan een aantal criteria moet voldoen. Daarnaast is voor de duidelijkheid een stappenplan opgenomen. Hierin is per stap beschreven hoe een klacht moet worden behandeld. De richtlijn geeft inzicht in wie waar verantwoordelijk voor is bij de behandeling van klachten en de taken die onderdeel zijn van de klachtbehandeling. Hierbij is van belang om goed te kijken waarom iemand klaagt. Heeft klager een probleem met de handelwijze van het bestuursorgaan dan biedt de klachtbehandeling eventueel een kans om de dienstverlening te verbeteren.

#### Hoofdstuk 1 Taken en verantwoordelijkheden bij klachtbehandeling

Hoe komt de gemeente Beekdaelen tot goed functionerend klachtmanagement?

Grondslag is hoofdstuk 9 Awb. Elk bestuursorgaan is verplicht volgens een aantal minimumeisen klachten te behandelen. Deze eisen hebben vooral betrekking op zorgvuldigheid. In dit hoofdstuk wordt een omschrijving gegeven van verschillende termen die bij klachtbehandeling van belang kunnen zijn en wat de rol en verantwoordelijkheid van verschillende mensen is.

##### Bestuurlijke verantwoordelijkheid

De Gemeentewet (artikel 170 lid 1 sub e) schrijft voor dat de burgemeester toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.

De uitslag van klachtbehandeling heeft geen rechtsgevolg maar het is de bedoeling dat een bestuursorgaan het zich wel aantrekt als een klacht gegrond is.

##### Ambtelijke verantwoordelijkheid

Een ambtenaar hoort zich bewust te zijn van de positie die hij/zij bekleedt ten opzichte van de burger. Deze is voor bepaalde zaken verplicht zich te wenden tot de overheid, óók als diens dienstverlening hem/haar niet bevalt. Van iedere ambtenaar wordt verwacht dat hij/zij als direct aanspreekpunt fungeert voor klagende burgers. Dit vereist een cultuur waarin men de eigen dienstverlening serieus neemt en zich verplicht voelt klachten correct te behandelen.

##### Management

Adequate dienstverlening is een primaire verantwoordelijkheid van het management van een organisatie. De overheid dient zich behoorlijk te gedragen. Als er iets schort aan de dienstverlening zullen burgers ontevreden worden. Het management heeft tot taak invulling te geven aan de randvoorwaarden die gesteld worden aan het voeren van adequaat beleid met betrekking tot klachtbehandeling.

##### Klachtenbehandelaar

Een klacht wordt in de regel behandeld door een klachtenbehandelaar. Deze is ook contactpersoon van de Nationale Ombudsman binnen onze organisatie. Hij/zij adviseert op het gebied van klachtrecht, is verantwoordelijk voor de registratie van klachten en bewaakt de procedure. Deze rapporteert aan het

<sup>1</sup> ) De term klachtenbehandelaar wordt als enkelvoud gebruikt, maar er kunnen door het college meer klachtenbehandelaren worden benoemd.

management en het college/burgemeester over klachten en de daaruit voortvloeiende verbetervoorstellen.

#### **Klagen**

Door een ieder kan een klacht worden ingediend over een gedraging van een ambtenaar, bestuurder of bestuursorgaan. Een klacht over een individueel raadslid valt hier dus niet onder en zal dus op grond van de Gedragscode bestuurlijke integriteit door de raad worden beoordeeld en afgehandeld. Een klacht kan mondeling, telefonisch en schriftelijk via een brief of ingevuld klachtenformulier (website) worden ingediend.

#### **Behandelen**

Alle medewerkers van een bestuursorgaan zijn betrokken bij klachtbehandeling, voor zover zij verantwoordelijk zijn of bijdragen aan de dienstverlening van dat bestuursorgaan. Het is dan ook van belang dat vooral medewerkers die veel klantcontacten hebben, zich bewust zijn van wat adequate dienstverlening en klachtbehandeling inhouden. Zij zijn mede verantwoordelijk voor het herkennen en in behandeling nemen van klachten.

#### **Formele procedure**

De klachtenbehandelaar is de persoon die de klacht onderzoekt, de klager en de beklagde(n) moet horen en de uitkomst daarvan kenbaar maakt aan de klager en het college/de burgemeester. Hij/zij analyseert de informatie van klager en beklagde(n), beoordeelt de klacht en zoekt en benoemt vervolgacties die nodig zijn ten einde herhaling van de klacht te voorkomen. Deze is bevoegd om afspraken met beklagde(n) en/of andere betrokkenen te maken zodat deze vervolgacties zullen worden uitgevoerd.

#### **Behandeling van de klacht**

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Als een klacht over een gedraging mondeling kenbaar wordt gemaakt, is het noodzakelijk dat aan de klager wordt gevraagd of de uiting van het ongenoegen als een 'officiële' klacht moet worden aangemerkt. Als dat zo is worden de gegevens van klager (naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en een beschrijving van de klacht) vastgelegd in het daarvoor bestemde klachtformulier (beschikbaar via de website van de gemeente Beekdaelen). Degene die de klacht in ontvangst heeft genomen laat vervolgens de klacht registreren in het zaakstelsel. De klachtenbehandelaar neemt vervolgens de klacht in behandeling. Alle handelingen worden vastgelegd in het zaakstelsel. Zo kan de procedure van de klacht worden gevolgd en management-informatie worden gegenereerd.

## **Hoofdstuk 2 Klachtherkenning**

### **Wat is een klacht over een gedraging?**

Artikel 9:1 Awb luidt: Een ieder heeft het recht 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.

De gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

### **Wanneer hoeft een klacht niet te worden behandeld?**

Hoofdstuk 9 Awb geeft aan dat in sommige gevallen een zaak niet als klacht hoeft te worden behandeld (art 9:8 Awb). Dit is bijvoorbeeld het geval als de gedraging ouder is dan een jaar of tegen de gedraging bezwaar of beroep kan worden aangetekend.

De brief c.q. klacht moet dan wel beantwoord worden maar niet meer volgens de klachtprocedure.

## **Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling**

Behandeling van de klacht vindt plaats door de klachtenbehandelaar. Deze moet beschikken over de benodigde competenties die vereist zijn voor een goede, klantgerichte behandeling vanuit een onafhankelijke opstelling. Het is belangrijk voor ogen te houden waar het om gaat: luisteren naar de burger. De klacht mag niet worden behandeld door degene waarover een klacht is ingediend. De klager hoeft dan ook niet te twijfelen aan de onafhankelijkheid of de betrokkenheid van de klachtbehandelaar.

## **Hoofdstuk 4 Interne klachtenprocedure/Stappenplan**

### **Stap 1 Herkennen van de klacht.**

Een klacht op grond van de Awb is een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop het college of de burgemeester of een lid van het college, een afdeling van de gemeente of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand heeft gedragen. Een klacht is vormvrij en kan dus schriftelijk of mondeling worden ingediend. Van

belang is dat altijd eerst een interne klachtprocedure wordt gevolgd voordat men zich tot de externe klachtvoorziening (de Nationale ombudsman) kan wenden.

**Stap 2 Registeren van de klacht**

De klacht wordt, zoals omschreven in de paragraaf Behandeling van de klacht, geregistreerd in het zaaksysteem.

**Stap 3 Aanpak van de klacht**

Als iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot een ambtenaar c.q. de gemeente wendt, wordt getracht de klacht direct mondeling tot tevredenheid van de klager op te lossen. Indien de klager daarom verzoekt, is de betrokken ambtenaar verplicht de behandeling van de klacht over te dragen aan de klachtenbehandelaar.

De klacht kan ook door middel van een brief of een ingevuld klachtenformulier worden ingediend dat beschikbaar is via de website van de gemeente Beekdaelen. Een schriftelijke klacht moet de naam, het adres alsmede de dagtekening bevatten en moet worden ondertekend. Daarnaast een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

**Stap 4 Afhandeling klacht**

De klachtenbehandelaar neemt uiterlijk binnen één week telefonisch contact op met de klager.

Uitgangspunt dient te zijn een snelle interventie of bemiddeling als het kan, en het inzetten van de volledige procedure met hoor en wederhoor als informele behandeling niet tot het gewenste resultaat leidt. Als de klacht in dit eerste contact niet kan worden opgelost, wordt klager bij brief geïnformeerd over het vervolg van de procedure en wordt hij/zij uitgenodigd voor een hoorzitting.

Vanaf het moment dat de klacht is geregistreerd totdat deze is afgehandeld, legt de klachtenbehandelaar alle vervolgstappen schriftelijk vast.

**Stap 5 Termijn afhandeling**

De werkwijze van de gemeente Beekdaelen is erop gericht een interne klacht zo spoedig mogelijk af te doen. Het streven is om de klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken te hebben afgehandeld.

Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd. Is verdaging nodig dan wordt klager hierover schriftelijk door de behandelaar geïnformeerd.

**Stap 6 Betrokkenheid**

Degene die betrokken is geweest bij de gedraging mag niet belast worden met de afhandeling van de klacht. Een klacht wordt in beginsel behandeld door de klachtenbehandelaar.

**Stap 7 Horen**

De klager, de betrokken medewerker en diens leidinggevende c.q. de bestuurder worden altijd in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Enkele uitzonderingen zijn dat de klacht kennelijk ongegrond is, kennelijk niet ontvankelijk is of als de klager aangeeft dat hij/zij niet gehoord wilt worden. Ook wordt (gelijktijdig) degene gehoord waar de klacht betrekking op heeft.

**Stap 8 Afdoening klacht**

Het bestuursorgaan is verplicht om aan klager (en degene waar de klacht betrekking op heeft) schriftelijk en gemotiveerd mede te delen wat de weergave is van de feiten die tijdens het onderzoek zijn komen vast te staan, welke conclusies daar eventueel aan verbonden kunnen worden en het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. In het geval de klacht ongegrond wordt geacht, geldt er een zwaardere motiveringsplicht. Als de klacht niet tot tevredenheid kan worden afgehandeld, moet worden vermeld dat klager zich - als die het niet eens is met de wijze van afdoening - kan wenden tot de Nationale Ombudsman. De brief wordt ondertekend door het college.

Inwerking getreden 1 januari 2019

*Datum:.....*

*Vastgesteld door Burgemeester en Wethouders van Beekdaelen,*

*De secretaris,*

*de burgemeester,*