

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

Het college van burgemeester en wethouders van Oldenzaal;

gelet op het bepaalde in artikel 4:81 en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht ;

### **b e s l u i t :**

de bij dit besluit behorende Regeling klachtbehandeling vast te stellen.

Vastgesteld op 16 juli 2019,

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester

### **Werkwijze “hoe gaan we om met de behandeling van klachten”.**

#### **Inleiding**

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Awb in werking getreden waarin wettelijk bepaald is hoe bestuursorganen om moeten gaan met de behandeling van klachten. In juni 2002 is de Verordening op de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren en bestuurders gemeente Oldenzaal 2002 in werking getreden. In 2018/2019 is onderzocht op welke wijze deze verordening een toegevoegde waarde levert voor het proces van het behandelen van klachten en of het niet praktischer kon. Hieruit is gebleken dat het hebben van een verordening niet noodzakelijk is en eigenlijk ook niet wenselijk. De bedoeling van het klachtrecht is een laagdrempelige voorziening te creëren voor het indienen van een klacht door een ieder. De verordening kent teveel formaliteiten en is grotendeels een herhaling van wat al in de wet staat. Daarom komt de verordening te vervallen en wordt deze vervangen voor een praktische werkwijze. In deze werkwijze wordt gekozen voor een ruime omschrijving van het begrip klacht. Wel worden kaders gegeven hoe om te gaan met een klacht, en wanneer een klacht niet in behandeling genomen hoeft te worden.

#### **Rollen**

Binnen de klachtbehandeling kennen we twee rollen, namelijk de klacht coördinator en de klachtbehandelaar. De taak van de klacht coördinator is het coördineren van binnenkomende klachten, het bewaken van de procedure en het eventueel bieden van juridische en praktische ondersteuning bij klachtbehandeling. De taak van de klachtbehandelaar is het inhoudelijk behandelen van klachten. Hieronder is weergegeven wie in welke situatie klachtbehandelaar is. Daarbij wordt als vuistregel gehanteerd dat de eerst leidinggevende de klachtbehandelaar is, tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken. Dit kan bijvoorbeeld als ook over de leidinggevende geklaagd wordt of als de leidinggevende langdurig afwezig is.

<b>Klachtbehandelaar</b>	<b>bij een klacht over een gedraging van:</b>
teamleider	<i>een medewerker van het team</i>
domeinmanager	<i>een teamleider of medewerker van een tot het domein behorend team</i>
gemeentesecretaris	<i>een teamleider, de domeinmanager of een medewerker</i>
burgemeester	<i>de gemeentesecretaris, de raadsgriffier, (een lid van) een bestuursorgaan</i>
loco-burgemeester	<i>de burgemeester</i>
raadsgriffier	<i>een griffiemedewerker</i>

## Termijnen

Voor het afhandelen van een klacht hanteren wij onderstaande (streef)termijnen.

1. Het eerste contactmoment, interne norm: 3 werkdagen
2. Het afhandelen van eenvoudige klachten, interne norm: 2 weken
3. Het afhandelen van gemiddelde klachten, interne norm: 4 weken
4. Het afhandelen ingewikkeldere klachten, conform Awb: 6 weken
5. Het afhandelen na eenmalige verlenging, conform Awb: 10 weken

## Procedure

1. De klachtcoördinator ontvangt de klacht, zet deze op eigen naam in e-Suite en stelt via e-mail de klachtbehandelaar op de hoogte van de klacht. Daarbij wordt direct meegegeven wanneer de streeftermijn voor het afhandelen van een klacht verstrijkt.
2. De klachtbehandelaar neemt binnen de streeftermijn van drie werkdagen telefonisch contact op met de klager om de ontvangst van de klacht te bevestigen. De klachtbehandelaar neemt de klager mee in het verloop van het traject.
3. De klachtbehandelaar bevestigt per e-mail de ontvangst van de klacht en vermeldt hierbij tevens het verdere verloop van het traject.
4. De klachtbehandelaar gaat in gesprek met zowel klager als beklaagde, bij voorkeur gelijktijdig.
5. De klachtbehandelaar vraagt aan het einde van een gesprek of klager en/of beklaagde tevreden is/zijn met de wijze waarop de klacht is behandeld.
6. De klachtcoördinator houdt op de achtergrond ondertussen de termijnen in de gaten en herinnert de klachtbehandelaar indien nodig aan deze termijnen.
7. De klachtbehandelaar stelt ter afronding van de klachtbehandeling klager en beklaagde per e-mail op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek, zijn oordeel over de klacht alsmede eventuele conclusies.
8. De klachtbehandelaar rapporteert per e-mail aan de klachtcoördinator.

## Wanneer niet behandelen?

Het klachtrecht is bedoeld om een verstoorde verhouding tussen klager en de gemeente te herstellen. Het uitgangspunt is dus dat een klacht altijd behandeld wordt als hiervan ook maar enig resultaat verwacht mag/kan worden. Er zijn echter ook gevallen waarbij die verwachting er niet is of waarbij om een andere reden de behandeling van een klacht niet zal bijdragen aan een positief resultaat. Deze gevallen worden hieronder beschreven. Een klacht hoeft niet behandeld te worden als:

1. er over dezelfde gedraging al eerder een klacht is ingediend die conform deze werkwijze is afgehandeld;
2. er bezwaar, beroep of hoger beroep kan worden ingesteld, tenzij de klacht duidelijk los te zien is van de inhoud;
3. indien de inhoud van de klacht aan het oordeel van een rechterlijke instantie is voorgelegd;
4. tegen de gedraging waar de klacht betrekking op heeft tevens een strafrechtelijk onderzoek loopt;
5. indien de gedraging langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
6. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, hiervan kan sprake zijn als:
  - a. het bestuursorgaan (reeds) zijn excuses heeft aangeboden;
  - b. het gaat om een gedraging waarnaar al naar aanleiding van een andere klacht onderzoek is ingesteld en een oordeel is gegeven;
  - c. het zaken van onvoldoende gewicht zijn zoals een verkeerd geplakte postzegel. Het gewicht van de gedraging wordt beoordeeld onafhankelijk van de vraag welk — subjectief of objectief — belang de klager heeft bij het indienen van een klacht;
  - d. er sprake is van een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een burger en een overheidsinstantie en het feitelijk zinloos is om klachten te behandelen die nauw samenhangen met of gerelateerd zijn aan dat verschil van mening.

als besloten wordt de klacht niet te behandelen omdat het een bagatelklacht betreft, dan dient dit binnen 4 weken aan de klager te worden medegedeeld.