

## Procesbeschrijving interne klachtenprocedure Werkorganisatie Langedijk-Heerhugowaard

Procesbeschrijving interne klachtenprocedure Werkorganisatie Langedijk-Heerhugowaard		
Actie	Functie/afdeling	
<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnenkomst <b>schriftelijke</b> klacht. Inboeken klachtenbrief op naam van de Klachtencoördinator van het team Bestuurlijk Juridische Zaken.</li> <li>• De klacht wordt in Excel geregistreerd ten behoeve van het jaarverslag.</li> <li>• Binnenkomst <b>mondelijke</b> klacht. De klacht wordt in ontvangst genomen en op schrift gezet.</li> <li>• De klacht wordt doorgestuurd aan het cluster Informatisering.</li> <li>• inboeken op naam van de Klachtencoördinator.</li> <li>• Versturen ontvangstbevestiging.</li> <li>• De klacht wordt in Excel geregistreerd ten behoeve van het jaarverslag.</li> </ul>	<p>Cluster Informatisering (week 1)</p> <p>Klachtencoördinator (week 1)</p> <p>Cluster Informatisering (week 1)</p> <p>Klachtencoördinator (week 1)</p>	
<b>Informele fase</b>		
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De klacht wordt per mail doorgestuurd naar leidinggevende van beklagde met verzoek om binnen 3 werkdagen telefonisch contact op te nemen met klager.</li> </ul>	Klachtencoördinator (week 1)	
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch contact opnemen met klager.</li> <li>• Indien nodig aanbieden en organiseren van een informeel overleg in het gemeentehuis[1] of bij klager thuis.</li> <li>• Informeren bij klager of klacht met het gesprek is afgedaan of dat klager de Awb klachtprocedure in wil gaan.</li> <li>• Indien telefonisch contact niet lukt, kan de klager bij brief of email worden uitgenodigd telefonisch in contact te treden. Wanneer de klager daar binnen 3 werkdagen niet op reageert, wordt de klager nog eenmaal schriftelijk benaderd bij wijze van formele afhechting. In die brief wordt aangegeven dat de gemeente aanneemt dat de klacht met de vorige email of brief naar tevredenheid is afgehandeld, en dat, indien dat toch niet het geval is, klager wordt uitgenodigd om dat kenbaar te maken.</li> </ul>	Leidinggevende[2] beklagde (week 1)	
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien de klacht is afgedaan middels informele afhandeling dit per brief / email bevestigen aan klager onder verwijzing naar het gesprek.</li> <li>• Een afschrift van deze brief wordt naar de Klachtencoördinator gezonden.</li> <li>• In het andere geval melden aan de Klachtencoördinator dat klager voortgang wil van de formele Awb klachtenprocedure.</li> </ul>	Leidinggevende beklagde (week 2)	
Einde informele fase		
Start formele klachtenprocedure (Algemene wet bestuursrecht)		
<p>5.</p>	Klachtencoördinator	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoordelen van de klacht; behandelen/ ontvankelijkheid. Toetsing aan artikel 9:4 en 9:8 Awb.</li> <li>• Indien de klacht niet ontvankelijk/ behandelbaar is dan wordt de klager z.s.m. (uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klachtenbrief) hiervan in kennis gesteld.</li> <li>• Bericht aan leidinggevende sturen inzake ontvankelijkheid, samen met begeleidende tekst. Bij niet-ontvankelijkheid vindt eerst afstemming met de leidinggevende plaats</li> <li>• Kopie klacht naar directeur van de beklagde.</li> </ul>	(week 2)	
<p>6.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afschrift van klachtenbrief versturen aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.</li> <li>• Instellen onderzoek.</li> <li>• Klachtindiener uitnodigen voor toelichting op de klacht.</li> <li>• Beklaagde uitnodigen voor toelichting op de klacht (meestal apart maar kan ook tegelijkertijd).</li> <li>• Schrijven verslag van het horen.</li> </ul>	<p>Leidinggevende beklagde (week 2)</p> <p>Leidinggevende beklagde (week 3)</p> <p>Leidinggevende beklagde (week 4)</p>	
<p><b>6a. Bij klacht over ambtenaar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptbrief opstellen; bevindingen van het onderzoek + het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuur + het verslag van horen.</li> <li>• Onderzoeksrapport ter besluitvorming voorleggen aan de directeur (= gemandateerd).</li> <li>• Afdoeningsbrief sturen naar klager; bevindingen van het onderzoek naar de klacht motiveren + eventuele conclusies + mogelijkheid Nationale Ombudsman noemen.</li> <li>• Verslag van gesprek met klager meesturen.</li> <li>• Kopie afdoeningsbrief aan de Klachtencoördinator en de leidinggevende.</li> </ul>	<p>Leidinggevende beklagde (week 4 )</p> <p>Directeur (week 4)</p>	
<p><b>6b. Bij klacht over afdelingshoofd</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptbrief opstellen; bevindingen van het onderzoek + het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuur + het verslag van horen.</li> <li>• Onderzoeksrapport ter besluitvorming voorleggen aan de directie (= gemandateerd).</li> <li>• Afdoeningsbrief sturen naar klager; bevindingen van het onderzoek naar de klacht motiveren + eventuele conclusies + mogelijkheid Nationale Ombudsman noemen.</li> <li>• Verslag van gesprek met klager meesturen.</li> <li>• Kopie afdoeningsbrief aan de Klachtencoördinator en de directeur.</li> </ul>	<p>Directeur beklagde (week 4 )</p> <p>Directie (week 4)</p>	
<p><b>6c. Bij klacht over lid van de directie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport opstellen; bevindingen van het onderzoek + het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuur + het verslag van horen.</li> <li>• Onderzoeksrapport ter besluitvorming voorleggen aan het bestuur van de werkorganisatie.</li> <li>• Besluitvorming in het bestuur.</li> <li>• Afdoeningsbrief sturen naar klager; bevindingen van het onderzoek naar de klacht motiveren + eventuele conclusies + mogelijkheid Nationale Ombudsman noemen.</li> <li>• Verslag van gesprek met klager meesturen.</li> <li>• Kopie afdoeningsbrief aan de Klachtencoördinator.</li> </ul>	<p>Voorzitter bestuur (week 4)</p> <p>Bestuur (week 5)</p>	
<p><b>7. Bij samenloop klacht en bezwaarschrift[3]</b></p>	Klachtencoördinator	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Afhandelingsbrief inzake de klacht wordt in handen gesteld van de secretaris van de bezwaarschriftencommissie ter kennisname aan de commissieleden.</li> </ul>	(week 6)	
<p><b>8. Administratieve verwerking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verwerken afdoeningsbrief in MS Excel.</li> <li>Kopie van de afdoeningsbrief naar HRM voor in het personeelsdossier (alleen bij een - al dan niet gedeeltelijk - gegronde klacht).</li> <li>Hiervan mededeling doen aan leidinggevende van beklagde en beklagde.</li> <li>Naar het bestuur via jaarlijkse rapportage.</li> </ul>	Klachtencoördinator Week 6	
<p><b>9. Klachten die bij de Nationale Ombudsman worden ingediend:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Klachten van de Nationale ombudsman inboeken en registeren.</li> <li>Kopie van de klacht naar het betreffende afdelingshoofd en directeur.</li> <li>Informerende van de directie</li> <li>Het dagelijks bestuur informeren over de uitkomst van de klacht via de tweejaarlijkse rapportages.</li> </ul>	Klachtencoördinator	

[1] Het gemeentehuis van de gemeente waar klager woonachtig is.

[2] De leidinggevende is meestentijds het afdelingshoofd, maar kan ook een Clusterhoofd of Teamleider zijn (zie de toelichting op de procedure).

Bij een klacht over een medewerker die rechtstreeks onder de directie valt (met uitzondering van het KCC) betreft het de algemeen directeur.

Bij een klacht over een afdelingshoofd betreft het de directeur.

Bij een klacht over een lid van de directie betreft het de voorzitter van het bestuur van de werkorganisatie.

Bij een klacht over medewerkers van Gebiedsontwikkeling betreft het de directeur.

[3] Het is mogelijk dat tegen een gedraging zowel een schriftelijke klacht als een bezwaarschrift wordt ingediend. Zie de toelichting op de procedure.

## **Toelichting**

Deze procesbeschrijving heeft betrekking op het Klachtrecht zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht, waarbij burgers het recht hebben een klacht in te dienen over een gedraging van een ambtenaar (of over een gedraging van iemand die deel uitmaakt van een bestuursorgaan, maar dat valt buiten deze procesbeschrijving).

### **Ad 1**

Een schriftelijke klacht komt binnen bij het cluster Informatisering. Daar wordt de klacht ingeboekt op naam van de klachtencoördinator van het team Bestuurlijk Juridische Zaken. Het cluster Informatisering stuurt een ontvangstbevestiging aan de klager.

Volgens de Algemene wet bestuursrecht kan een klacht schriftelijk maar ook mondeling worden ingediend. Bij een mondelinge klacht wordt vrijwel altijd verzocht om de klacht op papier te zetten in het belang van een zo goed mogelijke afhandeling. Wordt een klacht toch mondeling ingediend dan zal de klachten-coördinator de klacht in ontvangst nemen en op schrift zetten. Zodra de klacht op schrift staat wordt dezelfde procedure gevolgd als bij een schriftelijke klacht.

### **Ad 2**

De klachtencoördinator registreert de klacht en stuurt deze zo spoedig mogelijk door naar de leidinggevende van degene waarover geklaagd wordt. Dit zal meestal het afdelingshoofd zijn.

Bij organisatieonderdelen waar clusterhoofden of teamleiders aanwezig zijn, zullen zij dat zijn.

Bij een klacht over een medewerker die rechtstreeks onder de directie valt (met uitzondering van het KCC) betreft het de algemeen directeur.

Bij een klacht over medewerkers van Gebiedsontwikkeling betreft het de directeur.

Bij een klacht over een afdelingshoofd betreft het de directeur.

Bij een klacht over een lid van de directie betreft het de voorzitter van het bestuur van de werkorganisatie.

### **Ad 3**

De leidinggevende neemt binnen 3 werkdagen telefonisch contact op met klager. Indien nodig kan aangeboden worden om een informeel overleg te hebben in het gemeentehuis of bij betrokkene thuis. Het op korte termijn contact opnemen met een klager en hem zijn verhaal laten doen kan al vaak heel veel oplossen. Aan het einde van het gesprek zal de leidinggevende vragen of klager zijn klacht wil voortzetten in de Awb klachtenprocedure of dat klager zijn klacht als afgedaan beschouwd.

Wanneer het niet lukt om de klager telefonisch te bereiken, kan bij wijze van tussenstap een email of brief worden verstuurd waarin wordt aangegeven dat geprobeerd is telefonisch contact op te nemen. In deze email of brief wordt aangeboden om alsnog telefonisch in gesprek te gaan. Voor zover mogelijk wordt in die brief ook al inhoudelijk op de klacht ingegaan.

Wanneer de klager hier niet op reageert, betekent dat niet dat de klacht is afgedaan. De klager moet nog eenmaal schriftelijk worden benaderd bij wijze van formele afhechting. In die brief wordt aangegeven dat de gemeente ervan uit gaat dat de klacht met de eerder verzonden email of brief naar tevredenheid is afgedaan en dat, indien dat niet geval is, de klager wordt uitgenodigd om dat kenbaar te maken. In dat geval zal de formele procedure worden opgestart.

### **Ad 5**

De Klachtencoördinator registreert de klacht en beoordeelt de klachtenbrief op ontvankelijkheid/ behandelbaarheid (toetsing artikel 9:4 jo 9:8 Awb). Indien de klacht niet vatbaar is voor behandeling dan wordt de klager hier zo snel mogelijk van op de hoogte gesteld (uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klachtenbrief). De klacht wordt niet behandeld indien zij betrekking heeft op een gedraging;

- Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 Awb en volgende is behandeld;
- Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- Waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- 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;
- 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,
- Zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Indien de klacht vatbaar is voor behandeling stuurt de klachtencoördinator de klacht naar de leidinggevende van de beklagde en gaat er een kopie naar de betreffende directeur. Verwezen zal worden naar de klachtenprocedure en de standaard formats voor te versturen brieven.

### **Ad 6, 6a, 6b en 6c**

Degene die de klacht in behandeling neemt, ('de leidinggevende', en dat kunnen dus zijn het afdelingshoofd, het clusterhoofd, de teamleider, de directeur of de voorzitter van het bestuur) stuurt

een afschrift van de klachtenbrief naar de beklagde ambtenaar (artikel 9:9 Awb) en neemt zo snel mogelijk telefonisch contact met de klager op. De leidinggevende stelt een onderzoek in. De klacht dient binnen zes weken afgehandeld te zijn (artikel 9:11 lid 1 Awb) en deze termijn kan eventueel met vier weken verlengd worden (artikel 9:11 lid 2).

Tijdens het onderzoek moet de klager uitgenodigd worden om zijn klacht toe te lichten op een hoorzitting. Ook de beklagde wordt uitgenodigd om zijn kant van het verhaal toe te lichten (artikel 9:10 lid 1 Awb). Dit kan tegelijkertijd plaatsvinden maar gebeurt in de praktijk meestal apart. Tijdens het horen is er een notulist aanwezig die een verslag van de hoorzitting maakt (artikel 9:10 lid 3 Awb).

Na het horen wordt door de leidinggevende een rapport opgesteld met daarin de bevindingen van het onderzoek tezamen met een advies. Het rapport bevat tevens het verslag van de hoorzitting.

**Dit rapport wordt ter besluitvorming voorgelegd:**

- **Door het afdelingshoofd, de teamleider of het clusterhoofd aan de directeur als de klacht een ambtenaar betreft;**
- **Door de directeur aan de directie als de klacht een afdelingshoofd betreft;**
- **Door de voorzitter van het bestuur aan het bestuur indien de klacht een directeur betreft.**

Vervolgens moet de klager schriftelijk op de hoogte worden gebracht door middel van een afdoeningsbrief inhoudende de gemotiveerde bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die de werkorganisatie daaraan verbindt (artikel 9:12 lid 1 Awb).

In de afdoeningsbrief moet ook worden vermeld dat wanneer de klager niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht hij zich kan wenden tot de Nationale ombudsman (artikel 9:12 lid 2).

#### **Ad 7**

Het is mogelijk dat in een kwestie zowel een klacht als een bezwaarschrift wordt ingediend. Dan moeten beide procedures worden gevolgd. Blijkens de toelichting op de Algemene wet bestuursrecht mag de klacht dan in dezelfde procedure als het bezwaarschrift worden behandeld.

Dat betekent dat de klacht én het bezwaarschrift voor advies worden voorgelegd aan de Commissie Bezwaarschriften. Die dan aan het college een advies voorlegt inzake de klacht en inzake het bezwaarschrift.

Deze werkwijze sluit om meerdere redenen echter niet (meer) aan bij de voorgestane werkwijze per 1 januari 2020. Ten eerste wordt op klachten over medewerkers van de werkorganisatie niet langer besloten door het college van burgemeester en wethouders, maar door de werkorganisatie zelf. En in de tweede plaats is sprake van 2 verschillende bezwaarschriftencommissies waardoor verschillen in beoordelingen kunnen ontstaan, hetgeen niet wenselijk is.

Volstaan wordt daarom met het aan de secretaris van de bezwaarschriftencommissie doorsturen van de afhandelingsbrief die is verzonden inzake de klacht.

Deze stuurt die brief ter kennisname door naar de leden van de bezwaarschriftencommissie, als onderdeel van het betreffende dossier voor de behandeling van het bezwaarschrift.

#### **Ad 8**

Tot slot moet een kopie van de afdoeningsbrief naar de klachtencoördinator ter registratie en archivering.

Uitsluitend in het geval een klacht - al dan niet gedeeltelijk - gegrond is, verstrekt de klachtencoördinator een kopie van de afdoeningsbrief aan de cluster HRM, zodat deze aan het personeelsdossier wordt toegevoegd. De beklagde en zijn leidinggevende worden daarvan op de hoogte gesteld.

#### **Ad 9**

Op grond van artikel 9:3 Awb kan tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan geen beroep worden ingesteld. Als de klager toch niet tevreden is met de wijze waarop de klacht is behandeld kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman. De klachtencoördinator registreert de klachten die worden ingediend bij de Nationale ombudsman. Het afdelingshoofd, en de directeur worden door de klachtencoördinator op de hoogte gebracht van ingediende klachten bij de Nationale Ombudsman. Het is aan hen ter beoordeling of het bestuur moet worden geïnformeerd. De Klachtencoördinator stelt het bestuur wel altijd op de hoogte van de uitkomst van onderzoeken van de Nationale Ombudsman via de tweejaarlijkse rapportages.