



Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nieuwegein houdende regels omtrent klachtenregeling (Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2019)

College van burgemeester en wethouders Nieuwegein;
gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:
vast te stellen

Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2019

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over of kritiek zoals bedoeld in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;
- b. klager: degene die de klacht indient;
- c. beklagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- d. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan;
- e. klachtbehandelaar: de functionaris die de klacht in de informele fase in behandeling neemt, met dien verstande dat de klachtbehandelaar niet degene is die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- f. ombudsfunctionaris: de medewerker die in overeenstemming met deze regeling is aangewezen en belast is met de taken zoals beschreven in artikel 3;
- g. informele behandeling: het werkproces zoals omschreven in artikel 2 onderdeel a;
- h. formele interne behandeling: het werkproces zoals omschreven in artikel 2 onderdeel b;
- i. Nationale Ombudsman: de ombudsman, bedoeld in Hoofdstuk 9 Titel 9.2 Awb;
- j. Algemene wet bestuursrecht (Awb): wettelijk kader voor bestuurlijke besluiten.

Artikel 2 Fasering

1. De klachtbehandeling kent 3 fasen, te weten:
 - a. informele behandeling:
Als iemand zich met een klacht tot de gemeente wendt, wordt geprobeerd deze direct op te lossen door middel van een informeel gesprek. Bij ontevredenheid over de wijze waarop de klacht in dit stadium is afgehandeld wordt de klager altijd gewezen op de mogelijkheid om de formele interne behandeling te volgen.
 - b. formele interne behandeling:
Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en met in achtneming van de bepalingen in dit reglement.
 - c. formele externe behandeling:
Het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht, uitgevoerd door de Nationale ombudsman, na afronding van de formele interne behandeling in eerste instantie.
2. Deze regeling heeft uitsluitend betrekking op de onderdelen a. en b.

Artikel 3 Ombudsfunctionaris

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een ombudsfunctionaris en diens plaatsvervanger.
2. De ombudsfunctionaris heeft de volgende taken:
 - a. toetst een klacht op ontvankelijkheid en toepassing van artikel 9:8 Awb en zorgt voor het doorzenden van de klacht aan de klachtbehandelaar en beklagde;
 - b. draagt zorg voor het inrichten en bijhouden van een volledig dossier van elke in behandeling genomen klacht;
 - c. ziet toe op een zorgvuldige behandeling en de voortgang van de behandeling van klachten;
 - d. ondersteunt de klachtbehandelaar bij de informele behandeling van een klacht;
 - e. is centraal aanspreekpunt voor de behandeling van klachten;
 - f. is behandelaar van klachten bij de formele interne behandeling;



- g. adviseert het beslissende bestuursorgaan over de afdoening van een formele klacht;
 - h. doet indien nodig aanbevelingen naar aanleiding van de klacht;
 - i. is namens de gemeente contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
3. De ombudsfunctionaris brengt jaarlijks een openbare rapportage uit, waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen:
 - a. een geanonimiseerd overzicht en analyse van ingekomen klachten, onderverdeeld naar afdeling;
 - b. een overzicht van aanbevelingen tot verandering die naar aanleiding van de klachten zijn voorgesteld;
 - c. de reactie van de verantwoordelijke op deze aanbevelingen;
 - d. de manier waarop deze daadwerkelijk zijn doorgevoerd.

Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht

Artikel 4 Indiening van een klacht

1. Eenieder kan een schriftelijke of mondelinge klacht indienen. Onder schriftelijke indiening wordt mede verstaan het indienen van een klacht via een digitaal klachtenformulier op de gemeentelijke website.
2. Een klacht wordt op dezelfde wijze behandeld als deze is ingediend.
3. Een schriftelijke klacht kan worden gestuurd aan het betreffende bestuursorgaan, ter attentie van de ombudsfunctionaris.
4. Een schriftelijke klacht bevat tenminste:
 - a. naam en adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging en de persoon of personen waartegen de klacht is gericht.
5. Een schriftelijke klacht is opgesteld in de Nederlandse taal of wordt op verzoek van het bestuursorgaan door de klager voorzien van een Nederlandse vertaling.
6. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Dit wordt schriftelijk aan klager en aan beklagde bevestigd.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging en registratie

1. De klacht wordt geregistreerd in het postregistratiesysteem. De ombudsfunctionaris ontvangt daar een bevestiging van.
2. De ombudsfunctionaris bevestigt binnen één week schriftelijk aan de klager de ontvangst van de klacht.
3. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
4. Als de klacht niet voldoet aan de formele vereisten zoals bedoeld in artikel 9:4 Awb, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de ombudsfunctionaris gestelde termijn.
5. Het bestuursorgaan zal in situaties genoemd in artikel 9:8 Awb de klacht niet in behandeling nemen.

Hoofdstuk 3 Behandeling van klachten

Artikel 6 Termijnen en verdagging

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 verdagging wordt door de ombudsfunctionaris schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en via de klachtbehandelaar aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Verder uitstel is mogelijk:
 - a. indien de informele aanpak, bedoeld in artikel 7, wordt doorlopen;
 - b. voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 7 Informele behandeling van een klacht

1. De informele behandeling van een ingediende klacht vindt plaats door de direct leidinggevende van de betrokken medewerker.



2. De ombudsfunctionaris behandelt een klacht over de gemeentesecretaris, de burgemeester, het college of een lid daarvan.
3. De griffier behandelt een klacht over een gedraging van een griffiemedewerker.
4. De voorzitter van de werkgeverscommissie behandelt een klacht over een gedraging van de griffier.
5. De ombudsfunctionaris behandelt klachten over gedragingen van de functionaris gegevensbescherming en heffingsambtenaar.
6. Een klacht gericht tegen de ombudsfunctionaris wordt direct in de formele interne procedure behandeld.
7. Aan de klager wordt het doel van de informele behandeling uitgelegd.
8. Klachtbehandelaar rapporteert na de informele bemiddeling schriftelijk de uitkomst daarvan aan de ombudsfunctionaris.
9. De ombudsfunctionaris informeert de klager vervolgens schriftelijk over de uitkomst van de informele afhandeling.
10. De klager wordt hierbij altijd gewezen op de mogelijkheid om de formele interne behandeling volgen.

Artikel 8 Formele interne behandeling van een klacht

1. Als een klager aangeeft een formele behandeling van de klacht te wensen of als de informele klachtbehandeling zoals bedoeld in artikel 7 niet succesvol is geweest wordt de klacht behandeld volgens de formele interne behandeling.
2. De formele interne behandeling van een ingediende klacht vindt plaats door de ombudsfunctionaris.
3. De persoon over wiens handelen geklaagd wordt, ontvangt van de ombudsfunctionaris een kopie van de klacht evenals van de daarbij meegezonden stukken.
4. De ombudsfunctionaris stelt de klager en beklagde in elkaars tegenwoordigheid, in persoon of bij gemachtigde, in de gelegenheid te worden gehoord.
5. Indien een klacht is ingediend tegen de ombudsfunctionaris zijn de leden 1 tot en 4 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de behandeling van de klacht door het afdelingshoofd CJZ gebeurt.

Artikel 9 Hoorzitting

1. Hoorzittingen worden voorgezeten door de ombudsfunctionaris.
2. Een hoorzitting kan telefonisch worden verricht voor zo ver de klager daarmee heeft ingestemd.
3. Van horen kan door de ombudsfunctionaris worden afgezien indien:
 - a. de informele behandeling, bedoeld in artikel 7, is doorlopen en de klager diens klacht heeft ingetrokken.
 - b. de klager nadrukkelijk te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord dan wel niet in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
 - c. de beklagde gemotiveerd bij de klachtbehandelaar te kennen geeft dat hij niet wenst te worden gehoord of niet in gezamenlijke aanwezigheid wenst te worden gehoord.
4. Van de hoorzitting wordt door de ombudsfunctionaris een verslag gemaakt.
5. Het verslag vermeldt in ieder geval:
 - a. de naam van de klachtbehandelaar;
 - b. de naam van de ombudsfunctionaris;
 - c. de namen van de verschenen klager(s) en aanklaagde(n) en, indien aanwezig, van gemachtigde(n) en van getuigen en deskundigen;
 - d. datum hoorzitting;
 - e. een beknopte weergave van hetgeen tijdens de hoorzitting over de klacht is besproken.
6. Een medewerker van de gemeente die wordt opgeroepen als getuige is verplicht hieraan gehoor te geven. Deze verplichting is van overeenkomstige toepassing als de klager telefonisch wordt gehoord.
7. Het verslag wordt door de ombudsfunctionaris ter instemming voorgelegd aan de klachtbehandelaar.
8. De hoorzittingen over klachten zijn niet openbaar.
9. De leden 1 tot en met 8 zijn overeenkomstige toepassing indien de klachtbehandeling door het afdelingshoofd CJZ gebeurt.

Hoofdstuk 4 Advies en afdoening

Artikel 10 Advies

1. De ombudsfunctionaris geeft een schriftelijk en gemotiveerd advies aan het bestuursorgaan.
2. Het advies bevat in ieder geval:



- a. een korte beschrijving van de doorlopen procedure;
- b. het gemotiveerde advies van de ombudsfunctionaris;
- c. de mogelijkheid voor eventuele vervolgstappen.

Artikel 11 Afdoening

1. De afdoening van de klacht bevat de bevindingen van het klachtonderzoek en de conclusies die daaraan worden verbonden.
2. De ombudsfunctionaris stuurt het oordeel naar de klager, beklaagde en klachtbehandelaar, voor zover van toepassing.
3. Bij de toezending van het oordeel op de klacht, bedoeld in lid 1, wordt klager medegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met het oordeel of de wijze van behandeling van zijn klacht, binnen een jaar na ontvangst van zijn besluit zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.
4. De ombudsfunctionaris draagt zorg voor de verzending van het oordeel aan klager en beklaagde.
5. De leden 1 tot en met 4 zijn overeenkomstige toepassing indien de klacht afhandeling door het afdelingshoofd CJZ gebeurt.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 12 Intrekken oude regeling

1. De Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2016 wordt ingetrokken.
2. Klachten die zijn ingediend voor of op het moment van inwerkingtreding van deze regeling, die nog niet zijn afgehandeld, worden afgehandeld volgens de Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2016.

Artikel 13 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na die van de bekendmaking.

Artikel 14 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2019.

Aldus vastgesteld in de vergadering van XX december 2019.

*de secretaris,
Ellie Liebrechts*

*de burgemeester,
Frans Bakhuijs*

Toelichting op Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2019

In deze toelichting staat een algemene toelichting en een artikelsgewijze toelichting. Bij de artikelsgewijze toelichting staat per artikel (indien van toepassing) een nadere toelichting of een verwijzing naar andere wetgeving toegelicht zodat een lezer die nadere wetgeving niet afzonderlijk hoeft op te zoeken. De toelichting maakt geen onderdeel uit van de feitelijke regeling maar dient ter verduidelijking.

Algemeen

Het gemeentebestuur hecht er veel waarde aan dat de behandeling van klachten over overheidsoptreden zorgvuldig en transparant plaatsvindt. Daarom is het wenselijk dat een klachtenregeling voldoet aan Titel 9.1 Klachtbehandeling van de Algemene wet bestuursrecht. De gemeentelijke klachtenprocedure is een verplichte voorfase voordat een klager terecht kan bij de Nationale ombudsman (externe klachtinstantie).

De klager heeft het recht om een klacht formeel te laten behandelen. In deze klachtenregeling staat de behandeling van een klacht via de informele behandeling (informele aanpak) centraal. De informele aanpak houdt in essentie in dat de klachtbehandelaar zo snel mogelijk na indiening van de klacht de klager een aanbod doet om de klacht op een informele, laagdrempelige en oplossingsgerichte manier te behandelen. Hierbij staat de vraag achter de klacht centraal: waar gaat het de klager nu precies om?

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

Klacht

De definitie van klacht vindt zijn grondslag in artikel 9:1 Awb. In dat wetsartikel wordt bepaald dat eenieder recht heeft 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. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.

Artikel 4

Omdat een klacht ook wettelijke vereisten kent is in dit artikel opgenomen wat die vereisten zijn. Een schriftelijke vorm is in ieder geval vereist. Als een klacht mondeling wordt ontvangen, dan is het bij het ingaan van de formele interne procedure daarom van belang dat wij (desnoods ambtelijk met daarna een checkvraag aan de klager) deze in een schriftelijke vorm krijgen.

In lid 3 is een adressering opgenomen. Dit is de voorkeursadressering die ook op de website en andere communicatie-uitingen zal worden opgenomen. Maar ook klachten die op een andere manier zijn geadresseerd maar wel een klacht bevatten zullen in behandeling worden genomen.

In artikel 9:5 Awb is bepaald dat, zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet is gekomen, de verplichting vervalt tot verdere toepassing van Titel 9.1 van de Awb. In jurisprudentie is bepaald dat de bewijslast dat een klager tevreden is, rust op het bestuursorgaan. Het gaat erom dat de klager tevreden is en niet of het bestuursorgaan van mening dat de klager tevreden had behoren te zijn. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, wordt een schriftelijke bevestiging daarvan door de ombudsfunctionaris aan de klager gestuurd. Om te voorkomen dat klager belast wordt met het sturen van schriftelijke bevestiging van de intrekking van de klacht en om te vergewissen dat de klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is behandeld wordt in die schriftelijke bevestiging de volgende volzin opgenomen:

'U heeft op [datum] aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is behandeld en dat u de klacht intrekt. Als dit niet klopt, kunt u dat schriftelijk binnen een week na de verzenddatum van deze brief kenbaar maken aan de ombudsfunctionaris.'

Artikel 5

Op grond van artikel 9:12a Awb heeft de wetgever een zorgplicht aan het bestuursorgaan opgelegd om schriftelijk ingediende klachten te registreren. Daarnaast is de plicht opgelegd om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. De publicatie is vormvrij. Het gemeentestuur hecht er waarde aan dat uit de bevindingen van de rapportage lering wordt getrokken, vandaar dat een jaarlijkse rapportageplicht is opgenomen. Hierbij wordt rekening gehouden met de vereisten die voortvloeien uit de AVG.

Artikel 6

In artikel 9:8 lid 1 van de Awb is bepaald in welke gevallen het bestuursorgaan niet verplicht is 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 bestuursrechter 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.
- g. Indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (artikel 9:8 lid 2 Awb).

De ombudsfunctionaris stelt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, in kennis van het toepassen van dit artikel. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing (artikel 9:8 lid 3 Awb).

Artikel 7

De informele aanpak is het uitgangspunt bij de behandeling van klachten ter bevordering van een laagdrempelige en flexibele behandeling van de klacht. In dit artikel wordt het werkproces in globale lijnen gedefinieerd. De ombudsfunctionaris is verantwoordelijk voor de termijnbewaking. De klachtbehandelaar regelt een gesprek over de ingediende klacht tussen de klager, beklagde en klachtbehandelaar. De setting waarbinnen het gesprek plaatsvindt wordt nadrukkelijk niet vastgelegd. Er zijn verschillende communicatievormen voorhanden: in een spreekkamer in het stadhuis, telefonisch, teleconferentie,



Skype of andere vergelijkbare communicatiemethoden. De passende setting wordt gekozen in overleg met de klager.

In dit artikel wordt ook bepaald welke functionaris optreedt als klachtbehandelaar bij een ingediende klacht tegen een functionaris. Klachten tegen bestuurlijke ambtsdrager wordt de structuur van de bestuurlijke bevoegdheden in de Gemeentewet als leidraad gehanteerd. Voor klachten tegen gemeentebestuurders is de hiërarchische structuur binnen gemeentelijke organisatie gevolgd.

Als de hiërarchische of bestuurlijke structuur geen passende oplossing biedt, is de klachtbehandelaar de ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris heeft op basis van zijn benoeming door het college een rol die onafhankelijk is. Hiervan is (in ieder geval) sprake in de volgende situaties:

1. De heffingsambtenaar leges en precariobelastingen. Het gaat hier om een functionaris met geattribueerde bevoegdheden op grond van de Gemeentewet die niet overgegaan is naar de BghU.
2. De ombudsfunctionaris behandelt een klacht over de gemeentesecretaris, de burgemeester, het college of een lid daarvan.

Een klacht kan zich richten tegen de ombudsfunctionaris zelf. In dat geval kan deze niet behandeld worden door de ombudsfunctionaris. Zijn naast hogere leidinggevende is ook een minder goede optie, evenals de gemeentesecretaris vanwege de afhankelijkheidsrelatie die ook voortvloeit uit zijn dienstverband bij de gemeente. Daarom worden deze klachten niet in het informele traject maar meteen in het formele interne traject behandeld. De waarborg van onafhankelijkheid zit dan in een besluit genomen door het collectief van het college van burgemeester en wethouders. De voorbereidingen voor de besluitvorming zoals aangegeven in artikel 8 ev. liggen bij het afdelingshoofd CJZ.

In lid 3 en 4 staat opgenomen hoe om te gaan met klachten tegen de griffier of griffiemedewerkers. Dit is conform de Verordening werkgeverscommissie 2018, artikel 1 lid 5.

Het college en de gemeenteraad zijn bestuursorganen. Op grond van hoofdstuk 9 van de Awb is het klachtrecht van toepassing op alle bestuursorganen. In lid 2 is aangegeven dat de gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan, derhalve zijn ook individuele college leden als onderdeel van het college of raadsleden als onderdeel van de Raad onderwerp van het klachtrecht. Het klachtrecht is uitdrukkelijk niet van toepassing op interne klachten binnen een bestuursorgaan. Klachten van raadsleden/collegeleden/medewerkers over elkaar vallen niet onder de Awb. De Awb beoogt immers de ongelijke positie van een inwoner/ondernemer versus een bestuursorgaan te regelen. Reglementen van orde of anderszins eigenstandige klachtenregelingen binnen organisaties zijn hier van toepassing.

Artikel 8 en artikel 9

In deze artikelen wordt het proces rondom de formele interne procedure beschreven. Onderdeel daarvan is de hoorzitting. Hier wordt in lid 6 uitdrukkelijk bepaald dat telefonisch horen mogelijk is, mits de klager daarmee heeft ingestemd of dit heeft verzocht. Uit de Memorie van Toelichting bij artikel 9:10 Awb (hoorplicht) blijkt dat de wetgever het telefonisch horen niet heeft willen uitsluiten. De reden hiervoor is dat het een onderdeel van de formele fase van de klachtenprocedure betreft, dat nadrukkelijk geregeld dient te worden. Als al dan niet op verzoek van de klager tot telefonisch horen wordt overgegaan wordt overgegaan, wordt eerst aan de klager verzocht of hij/zij afziet van de gewone hoorzitting en

genoegen neemt met het telefonisch horen. De ombudsfunctionaris is verantwoordelijk om proces rondom het horen te coördineren.