

Besluit van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Albrandswaard houdende regels omtrent de klachtenbehandeling (Klachtenregeling gemeente Albrandswaard 2020)

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Albrandswaard; ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

overwegende, dat het gewenst is om enerzijds een interne klachtenregeling over de geleverde kwaliteit van een product of dienst(verlening) van de gemeente en anderzijds een regeling voor de behandeling van klachten over het college, een collegelid of de gemeentesecretaris in het leven te roepen;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluiten vast te stellen de:

Klachtenregeling gemeente Albrandswaard 2020

HOOFDSTUK 1 Begrips-en algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. beklagde: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- c. bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders;
- d. Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie: De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk werken samen in de Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie;
- e. bejegeningklacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de wijze waarop het college, een collegelid (de burgemeester of een wethouder), of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het college (de gemeentesecretaris en de (buitengewoon) ambtenaren van de burgerlijke stand), zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- f. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, waaronder zijn begrepen onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie, de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat;
- g. klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de geleverde kwaliteit van een product of dienst(verlening) door of namens de gemeente;
- h. klachtafdoening: de procedure van een schriftelijk ingediende klacht wordt afgerond met een afdoeningsbrief (artikel 9:12 van de Awb). Deze brief gaat uit van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden of op wiens eigen gedraging de klacht betrekking heeft;
- i. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 8 en 14 van deze regeling, namens het bestuursorgaan, is belast met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;
- j. klachtcoördinator: degene die is belast met de taken zoals omschreven in artikel 4 van deze regeling;
- k. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen;
- l. melding: het constateren van een ongewenste toestand in de buitenruimte. Bijvoorbeeld de melding dat er zwerfvuil op straat ligt of over een stoeptegel die los ligt;
- m. Gemeentelijke ombudsman: het bureau van de gemeentelijke ombudsman van Rotterdam en omgeving die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht;
- n. regeling: deze klachtenregeling.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om een klacht bij de gemeente in te dienen over:
 - a. de geleverde kwaliteit van een product door of namens de gemeente;
 - b. de dienst(verlening) van de gemeente;

- c. het optreden van het college, een collegelid of de gemeentesecretaris.
2. Een burger, een jeugdige, een ouder, een ouder zonder gezag, een voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, die een aanvraag heeft ingediend en/of recht heeft op een gemeentelijke voorziening, kan ook een (bejegenings)klacht bij de gemeente indienen over de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger van een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder of partner die is belast met een deel van de uitvoering van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening;
3. Deze klachtenregeling heeft tot doel het geven van interne procedureregels en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de klachtbehandeling en klachtanalyse.
4. Het college draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. De burgemeester ziet, op grond van artikel 170, eerste lid, onder e van de Gemeentewet, hierop toe.
5. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op bejegeningsklachten over de bestuursorganen en medewerkers van de BAR-organisatie. Voor deze klachten geldt een aparte regeling.
6. Voor interne klachten over ongewenste omgangsvormen geldt een aparte regeling.
7. Klachten die betrekking hebben op de technische uitvoering van werkzaamheden en de infrastructuur, zoals een losliggende trottoirtegel, zijn meldingen en vallen niet onder het begrip klacht. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen.
8. Deze regeling is niet van toepassing op uitingen van ontevredenheid over regelgeving of het algemeen beleid van de gemeente.

Artikel 3 Fasering

1. De klachtbehandeling kent drie fasen:
 - a. *Informeel behandeling:*

Indien iemand zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt door de klachtbehandelaar getracht de klacht binnen een termijn van twee weken vanaf het moment van ontvangst van de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij ontevreden is over de wijze van afhandelen in deze fase alsnog de klacht voor te leggen aan de klachtbehandelaar voor een formele behandeling.
 - b. *Formele behandeling in eerste instantie:*

Indien de klacht na informeel behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, vindt formele behandeling van de klacht plaats. Een mondelinge klacht wordt daartoe op schrift gesteld. Een ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.
 - c. *Formele behandeling in tweede instantie:*

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling van de klacht in eerste instantie, kan hij vervolgens zijn klacht voorleggen aan de Gemeentelijke ombudsman.
2. Deze regeling heeft uitsluitend betrekking op de fasen a en b.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. De door of namens het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie als klachtencoördinator aangewezen functionarissen worden voor deze regeling aangewezen als klachtencoördinator respectievelijk plaatsvervangend klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
3. Elke ingediende klacht wordt via registratie in het zaakstelsel voorgelegd aan de klachtencoördinator.
4. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 18.
5. De klachtencoördinator ondersteunt en adviseert de klachtbehandelaar, indien gewenst, bij de afhandeling van een klacht.
6. De begeleiding van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door een plaatsvervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
7. De klachtencoördinator monitort het klachtproces, bewaakt de procedure (o.a. rappelleren) en rapporteert over klachten en de daaruit voortvloeiende verbetervoorstellen aan het college.
8. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Gemeentelijke ombudsman.

HOOFDSTUK 2 Indienen van een klacht

Artikel 5 Indiening en registratie van klachten

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal (via een digitaal klachtenformulier op de website van de gemeente Albrandswaard) worden ingediend.
2. Alle klachten worden geregistreerd in het zaaksysteem.
3. Een mondelinge klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan één van de kantoren van de BAR-organisatie worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd door de betrokken medewerker direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).
4. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, kan worden verwezen naar het klachtenformulier op de gemeentelijke website. Van elke mondelinge ingediende klacht die niet direct in de informele fase kan worden afgedaan, wordt door de ontvanger een notitie gemaakt, welke klachtennotitie vervolgens door I-services in het zaaksysteem wordt gezet.
5. Een schriftelijke klacht over het college, een collegelid of de gemeentesecretaris wordt ingediend bij het college.
6. Een mondelinge klacht over het college, een collegelid of de gemeentesecretaris kan worden ingediend bij de leden van het college of bij de gemeentesecretaris.
7. Een klacht over de gemeente wordt behandeld als zijnde een klacht over het college.
8. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
9. Bij de klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
10. De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
11. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten genoemd onder lid 8 t/m lid 10 van dit artikel, dan stelt de klachtbehandelaar de klager in de gelegenheid om de klacht aan te vullen binnen een termijn van veertien dagen na verzending van het verzoek tot aanvulling.

Artikel 6 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. De klachtencoördinator of de klachtbehandelaar kan het bestuursorgaan adviseren om de klacht niet te behandelen als er sprake is van een situatie als genoemd in artikel 9:8 van de Awb. Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Deze gronden zijn:
 - a. de klacht is reeds eerder ingediend en behandeld;
 - b. de gedraging heeft meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsgevonden;
 - c. tegen de gedraging kon klager bezwaar maken;
 - d. tegen de gedraging kon klager beroep instellen;
 - e. de gedraging is onderworpen (geweest) aan een procedure bij de burgerlijke rechter of tuchtrechter;
 - f. de gedraging loopt samen met een lopende strafrechtelijke procedure;
 - g. het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.
2. Een klacht wordt verder niet in behandeling genomen indien:
 - a. gevraagde gegevens niet binnen veertien dagen zijn verstrekt, nadat klager op deze tekortkoming schriftelijk is gewezen;
 - b. de klacht anoniem is ingediend.
3. Indien het bestuursorgaan besluit om de klacht niet te behandelen, dan wordt klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht hiervan schriftelijk in kennis gesteld door de klachtbehandelaar.

Artikel 7 Ontvangst en uitzetten van een klacht

1. De ontvangst van een mondeling, schriftelijk of digitaal ingediende klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk (digitaal) door de klachtencoördinator aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
3. De klachtencoördinator zet de klacht vervolgens ter afhandeling door naar de klachtbehandelaar.

HOOFDSTUK 3 Informele behandeling van een klacht

Artikel 8 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over een product of dienst (verlening) van de gemeente wordt behandeld door of namens de teamleider van het betreffende team.

2. Een klacht over een product of dienst(verlening) van de gemeente wordt, namens het bestuursorgaan (het college of de burgemeester), afgedaan door de teamleider.
3. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor tijdige afdoening waarbij de klachtencoördinator een monitorende rol heeft.
4. De klachtbehandelaar wordt bij de behandeling van de klacht, indien gewenst, ondersteund door de klachtencoördinator.
5. De teamleider van het verantwoordelijke team van het Sociaal Domein stuurt klachten gericht tegen de uitvoering van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en/of de dienstverlening van een gecontracteerde zorgaanbieder c.q. partner zo nodig door naar de inspectie, toezichthouder, overheidsinstantie, zorgaanbieder, partner, klachtencommissie Jeugdhulp e.d. of verwijst de klager door naar de juiste instantie conform wettelijke bepalingen en contractuele afspraken. Hij/zij informeert de klager daarover en helpt hem op weg.

Artikel 9 De informele fase

1. De klachtencoördinator stelt de klachtbehandelaar in de gelegenheid om de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht informeel af te handelen.
2. De klachtbehandelaar neemt binnen vijf werkdagen (telefonisch) contact op met klager met als doel om de klacht informeel op te lossen.
3. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht.
4. Zodra een mondelinge of schriftelijke klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.
5. De klachtbehandelaar checkt bij klager of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
5. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om - als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling - zijn klacht formeel te laten behandelen.
6. De klachtbehandelaar stelt de klachtencoördinator (via het zaakstelsel) op de hoogte van het resultaat van het contact met klager.

Artikel 10 Afdoening mondelinge klacht

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan.
2. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht wordt gegeven als klager hier uitdrukkelijk om verzoekt.

HOOFDSTUK 4 Formele behandeling van een klacht

Artikel 11 Ontvangstbevestiging van formele klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar toetst een klacht op ontvankelijkheid en toepassing van artikel 9:8 Awb zoals omschreven in artikel 5, lid 8 t/m 10 en artikel 6 van deze regeling.
2. De klachtbehandelaar bevestigt schriftelijk (digitaal) aan klager dat de klacht als formele klacht in behandeling wordt genomen met uitleg over de procedure.

Artikel 12 Horen en onderzoek

1. De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen geschiedt niet in het openbaar.
2. Telefonisch horen is enkel mogelijk met toestemming van de klager. Indien klager telefonisch is gehoord, zal een korte inhoud van het horen worden vermeld in de beslissing op de klacht.
3. Van het horen van de klager kan door de klachtbehandelaar worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
4. De klachtbehandelaar kan gedurende de klachtenprocedure voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 13 Afdoening klacht

1. De klachtbehandelaar (teamleider) handelt de klacht, namens het bestuursorgaan, binnen zes weken - of na verdaging binnen 10 weken - na ontvangst van de klacht af. Van de verdaging wordt schriftelijk (digitaal) mededeling gedaan aan de klager.
2. De klachtbehandelaar (teamleider) stuurt, namens het bestuursorgaan, aan klager een afdoeningsbrief.
3. In de afdoeningsbrief stelt de klachtbehandelaar (teamleider) namens het bestuursorgaan de klager in kennis van:
 - a. de bevindingen van het onderzoek: de vastgestelde feiten;
 - b. het oordeel: niet in behandeling nemen, gegrond of ongegrond;
 - c. de eventueel aan de bevindingen verbonden conclusies; te weten de eventuele organisatorisch te nemen maatregelen.

4. Bij de afdoeningsbrief wordt het verslag van de hoorzitting gevoegd.

HOOFDSTUK 5 Behandeling bejegeningklacht over het college, een collegelid of de gemeentesecretaris

Artikel 14 Klachtbehandelaar en afdoeningstermijn

1. Een klacht over het college van burgemeester en wethouders als geheel, of over één van de wethouders wordt behandeld door de burgemeester en de gemeentesecretaris.
2. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door een wethouder en de gemeentesecretaris.
3. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester en een wethouder.
4. Het college kan in bijzondere gevallen één (externe) persoon of een (externe) klachtencommissie aanwijzen, die belast wordt met de behandeling van en de advisering over een specifieke klacht.
5. Klachten over het college, een collegelid, of de gemeentesecretaris worden binnen een termijn van zes weken afgedaan. Indien het college één (extern) persoon of een (externe) klachtenadviescommissie belast met de behandeling en advisering over een klacht, dan wordt de klacht binnen een termijn van tien weken afgedaan. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
6. Indien de termijnen uit het vierde lid niet kunnen worden gehaald, dan verdaagt de klachtbehandelaar de afdoening met vier weken. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
7. De klachtbehandelaar wordt bij de behandeling van de klacht, indien gewenst, ondersteund door de klachtencoördinator.
8. In de gevallen waarin deze klachtenregeling of de wet niet voorziet beslist het college.

Artikel 15 Horen en onderzoek

1. Bij klachten over het college, een collegelid of de gemeentesecretaris stelt de klachtbehandelaar de klager en de beklaagde(n) in de gelegenheid om gehoord te worden.
2. Van het horen van de klager kan door de klachtbehandelaar worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord tenzij het college, het collegelid of de gemeentesecretaris aangeeft het verweer schriftelijk te willen voeren.
3. Het horen geschiedt niet in het openbaar.
4. De klachtbehandelaar maakt van de hoorzitting een verslag.

Artikel 16 Afdoening klacht

1. Een klacht over het college, een collegelid of de gemeentesecretaris wordt afgedaan door het college van burgemeester en wethouders.
2. De klachtbehandelaar stelt hiertoe een collegeadvies op, vergezeld van een rapport van bevindingen, het advies over de afhandeling en eventuele aanbevelingen. Het rapport bevat het verslag van het horen.
3. Indien het college een persoon of een adviescommissie instelt voor de klachtbehandeling, dan legt de klachtencoördinator dit advies ter besluitvorming aan het college voor.
4. Na het collegebesluit wordt de klager schriftelijk op de hoogte gebracht van het gemotiveerde besluit (afdoeningsbrief). Het verslag van de hoorzitting wordt meegezonden.
5. In de brief wordt de klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusies die uit het onderzoek zijn getrokken, binnen een jaar na ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Gemeentelijke ombudsman.
6. Het college wordt bij de afhandeling van de klacht, indien gewenst, ondersteund door de klachtencoördinator.

HOOFDSTUK 6 Extern Klachtrecht

Artikel 17 Gemeentelijke ombudsman

1. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente Albrandswaard op als contactpersoon voor de Gemeentelijke ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
 - a. het registreren en coördineren van de klachten die bij de Gemeentelijke ombudsman over de dienstverlening van de gemeente of over een gedraging van het college, een collegelid of de gemeentesecretaris zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent;
 - b. het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Gemeentelijke ombudsman;
 - c. het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 18.

HOOFDSTUK 7 Rapportage

Artikel 18 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders verslag uit van alle in het voorgaande jaar ingediende klachten. Het verslag wordt aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de Gemeentelijke ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen, de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen om de dienstverlening verder te optimaliseren.
3. Het verslag wordt gepubliceerd.

HOOFDSTUK 8 Slotbepalingen

Artikel 19 Inwerkingtreding, terugwerkende kracht en intrekking oude klachtenregeling

1. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na haar bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2020.
2. De Regeling klachtenbehandeling Albrandswaard 2014 wordt met ingang van de in het eerste lid vermelde datum ingetrokken.

Artikel 20 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Albrandswaard 2020.

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Albrandswaard op 30 juni 2020

de burgemeester,

drs. Jolanda de Witte

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders op 30 juni 2020

de secretaris,

Hans Cats

de burgemeester,

drs. Jolanda de Witte