

Klachtenreglement Gemeente Ommen 2020

Intitulé

Besluit van de gemeenteraad van de gemeente Ommen houdende regels omtrent de afhandeling van klachten genaamd Klachtenreglement Gemeente Ommen 2020

De raad van de gemeente Ommen :

Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders (raadsvoorstel 27570 van 24 september 2020), gelet op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

BESLUIT:

vast te stellen:

Klachtenreglement gemeente Ommen 2020, inclusief de bijbehorende toelichting

Artikel 1 Begripsbepalingen:

Awb: Algemene wet bestuursrecht.

Bestuursorgaan de raad: het college of de burgemeester.

College: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Ommen.

Burgemeester: de burgemeester van de gemeente Ommen.

Raad: de gemeenteraad van de gemeente Ommen.

Klacht: een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb (bijlage A).

Klager: degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb heeft ingediend.

Beklaagde: degene tegen wie de klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb is gericht.

Klachtbehandelaar: de functionaris die over de klacht en de daaraan verbonden gevolgen beslist.

Klachtencoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 8 van dit reglement die is aangewezen door het college en in dienst is bij de gemeente Ommen.

Behoorlijkheidswijzer: gedragscode voor de overheid die een overzicht biedt van de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman. (<https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>)

Artikel 2. Doelstelling

Het doel van het klachtenreglement is het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de klachtbehandeling binnen de gemeente Ommen en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 3. Reikwijdte

Het klachtenreglement is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb, die betrekking hebben op gedragingen of de handelwijze van de bestuursorganen van de gemeente Ommen en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan, daaronder begrepen de personen werkzaam in de (advies)commissies die zijn ingesteld door deze bestuursorganen.

Artikel 4. Indiening

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk of digitaal (door middel van een digitaal formulier of e-mail) worden ingediend bij het college. De klacht wordt door de klachtencoördinator ter behandeling doorgeleid naar de klachtbehandelaar.

2. Afhankelijk van de vraag tegen wie of tegen welk handelen de klacht is gericht, kan de klager mondeling klagen bij de klachtencoördinator, danwel indien van toepassing bij de desbetreffende klachtbehandelaar.

Artikel 5. Klachtbehandeling

1. De klachtbehandeling houdt in het zo mogelijk onmiddellijk oplossen van de klacht, het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1. van de Awb (voor de Awb-artikelen zie bijlage).

2. De behoorlijkheidswijzer van de ombudsman (bijlage) is leidend voor de klachtenbehandeling.

3. De klacht wordt behandeld door:

- de coördinator van het betreffende cluster indien de klacht een gedraging van een medewerker betreft;
- de gemeentesecretaris indien de klacht een gedraging van een coördinator betreft;
- de burgemeester indien de klacht een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
- de burgemeester indien de klacht een gedraging van het college betreft;

- e. de burgemeester indien de klacht een gedraging van een wethouder betreft;
 - f. de burgemeester als voorzitter van de raad indien de klacht een gedraging van de gemeenteraad betreft;
 - g. de locoburgemeester indien de klacht een gedraging betreft van de burgemeester in diens hoedanigheid van bestuursorgaan, vertegenwoordiger van de gemeente of lid van het college;
 - h. de griffier indien de klacht een gedraging betreft van de medewerkers griffie;
 - i. de werkgeverscommissie indien de klacht een gedraging van de griffier betreft;
 - j. de voorzitter van de (advies)commissie indien de klacht een gedraging betreft van een (advies)commissie of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan.
4. Het is niet mogelijk om een klacht in te dienen tegen een individueel raadslid.
5. In afwijking van het bepaalde in het derde lid wordt de klacht door een andere ambtenaar behandeld als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.
6. Indien een klacht wordt behandeld, dan dient beoordeeld te worden of aan de klacht tegemoet kan worden gekomen.
7. Is aan de klacht tegemoet gekomen, dan dient door de klachtbehandelaar en indien van toepassing door de klachtcoördinator bij de klager te worden geïnformeerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld voordat de klachtbehandeling als beëindigd kan worden beschouwd.

Artikel 6. Afdoening klacht

1. De afdoening van de klacht houdt in dat de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb.
2. De klachtbehandelaar maakt een rapportage van elke ingediende klacht op de wijze zoals door de klachtencoördinator is omschreven.
3. Degene die de klacht heeft afgedaan zendt het origineel van de afdoeningsbrief en de rapportage naar de klager en een kopie naar de beklagde, diens leidinggevende en de klachtencoördinator.
4. In de afdoeningsbrief wordt vermeld dat de klager, als hij het niet eens is met de reactie van de gemeente, het recht heeft om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.

Artikel 7. Medewerking

De beklagde is verplicht medewerking te verlenen aan de behandeling van de klacht.

Artikel 8. Klachtencoördinator

1. Het College wijst een klachtencoördinator aan die zorg draagt voor:
- a. de centrale coördinerende taken van de klachtafhandeling binnen de gemeente;
 - b. jaarlijkse verslaglegging en evaluatie van de gemeentelijke klachtenbehandeling;
 - c. de kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtbehandelaars;
 - d. het toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening binnen de gemeente.
2. De klachtencoördinator fungeert als aanspreekpunt voor burgers bij klachten.
3. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
4. De klachtencoördinator geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de klachtbehandelaars en het gemeentebestuur. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de desbetreffende coördinatoren en zo nodig aan de gemeentesecretaris.
5. De klachtencoördinator geeft tussentijds of op verzoek een signaal af indien hier toe aanleiding is aan de desbetreffende coördinatoren en zo nodig aan de gemeentesecretaris.
6. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit van de klachtenbehandeling. Het verslag wordt opgenomen in het gemeentelijk Jaarverslag.

Artikel 9. Slotbepalingen

1. Dit reglement treedt in werking op de dag na die van zijn bekendmaking.
2. De Verordening ombudscommissie en ombudsman 2013 wordt ingetrokken op de dag dat het onderhavige klachtenreglement in werking treedt.
3. Dit reglement wordt aangeduid als het 'Klachtenreglement Gemeente Ommen 2020'. Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Ommen d.d. 24 september 2020,

de Griffier, de Voorzitter

*Namens deze,
J.A.R. Tenkink, mr. drs. J.M. Vroomen*

Toelichting bij het Klachtenreglement

Algemeen

Goed omgaan met klachten van burgers over het gedrag van bestuur en medewerkers van het bestuursorgaan is één van de kenmerken van modern, democratisch openbaar bestuur. Dat bestuur neemt klachten van individuele burgers over hun bejegening serieus, durft zich kwetsbaar op te stellen en neemt klachten zo mogelijk weg. In dit reglement wordt de klachtbehandeling en –afdoening geregeld, waarbij als uitgangspunt geldt dat de klacht zo mogelijk wordt gehonoreerd. Het klachtrecht is in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geregeld. In dit reglement geven wij daaraan onze invulling.

In de Algemene wet bestuursrecht staat geen definitie van het begrip klacht. Ook de Wet extern klachtrecht omschrijft niet wat een klacht is. Volgens de wetgever is een exacte definitie onwenselijk, omdat een omschrijving ook een beperking van het klachtrecht kan inhouden. Uitgangspunt van de wetgever is een ruim klachtbegrip. Duidelijk is dat het gaat om iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen. Een klachtprocedure is bedoeld om een ‘rechtens niet-bindend oordeel’ te krijgen over het overheidshandelen. Bij een klachtbehandeling wordt getoetst of het bestuursorgaan zich correct heeft gedragen jegens de klager.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Ontevredenheid wordt verschillend geuit:

1. **Melding:** een melding bevat geen afkeurend oordeel, maar kan wel als klacht worden ingediend. Voorbeeld: ‘mijn vuilnisbak is niet geleegd’ is een melding. Als het weer gebeurt, wordt de tweede melding al gauw een klacht. Door contact op te nemen met de melder of door direct bij een telefonische melding naar de bedoeling van de melder te vragen, kan direct de kwalificatie en wijze van afdoening van de melding/klacht worden bepaald en met de melder worden besproken. Als de gedraging strijd oplevert met één van de normen van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman, dan is in de regel sprake van een klacht.
2. **Klacht:** als een klacht door de indiener als zodanig is benoemd, dan is het zonder meer een klacht die conform de klachtenregeling moet worden behandeld. Bij schriftelijke klachten is dat vaak makkelijk vast te stellen: er staat ‘klacht’ op of er wordt gesproken over het ‘indienen van een klacht’ of ‘het klagen over’ staat expliciet in de tekst van het schrijven. Bij de digitale klachten wordt uitgegaan van een klacht als dit zo wordt benoemd. Maar als direct duidelijk is dat het in feite gaat om een vraag of een opmerking (waarvoor hetzelfde formulier wordt gebruikt), dan wordt deze niet als klacht in behandeling genomen.
3. **Bezwaar:** soms is een klacht gericht tegen een besluit waartegen bezwaar openstaat of open heeft gestaan. De klacht wordt dan niet als klacht maar als bezwaarschrift behandeld. Onder de vlag van een klacht komen ook andere vormen van ontevredenheid bij de gemeente binnen zoals verzoeken om schadevergoeding/nadeelcompensatie/ aansprakelijkstelling/petitie e.d. Deze worden niet als klacht geregistreerd of behandeld maar behandeld als zijnde een aanvraag. De klachtencoördinator beoordeelt de geregistreerde klachten. Als een klacht geen klacht is, maar een bezwaarschrift, aansprakelijkheidsstelling of melding, dan wordt deze door de gastvrouw geregistreerd bij het betreffende organisatieonderdeel.

Artikel 2. Doelstelling

Het reglement geeft de doelstelling van het reglement: goed regelen van het klachteninstituut. In deze toelichting gaan we in op de doelstelling van het klachtrecht zelf.

Het klachtrecht heeft tot doel het geschonden vertrouwen van de klager in de overheid te herstellen. Het biedt laagdrempelige, aanvullende rechtsbescherming voor de klager die vindt dat de overheid zich onbehoorlijk heeft gedragen. Het bestuur kan van de klacht leren en op basis van een ontvangen klacht een fout herstellen en misstanden binnen de organisatie wegnemen.

Het Klachtenreglement heeft ook een preventief effect. Ter voorkoming van klachten worden ambtenaren en bestuurders alerter en correcter in hun omgang met burgers, bedrijven en organisaties. Het mag misschien een cliché zijn, maar ‘een klacht is een gratis advies’ zoals het Auditrapport ‘Leren van klachten’ terecht stelt. Bij het leren van klachten gaat het niet zozeer om de ‘doelmatigheid en doeltreffendheid’ van het gemeentelijk handelen, maar om bejegening van burgers door de organisatie en haar medewerkers, waarbij bejegening wordt opgevat in de brede betekenis van het woord:

1. voortvarendheid,
2. bejegening,
3. betrouwbaarheid,
4. goede organisatie en
5. informatievoorziening.

Klachten hierover zijn in de praktijk gemiddeld gelijk verdeeld over deze categorieën.

Artikel 3. Reikwijdte

Er kunnen ook klachten worden ingediend tegen (gemeenteambtenaren die werken voor) organisatorische eenheden die (deels) onder gemeentelijke verantwoordelijkheid vallen (bijvoorbeeld Samen Doen). Deze klachten worden behandeld door de klachtbehandelaar (bijvoorbeeld door een kwaliteitsmedewerker) van de gemeentelijke opdrachtgever.

De vraag is wie de klachten behandelt tegen gemeenteambtenaren die werken voor aan de gemeente gelieerde eenheden. Uitgangspunt van het klachtrecht is dat een klacht wordt behandeld door de organisatie die als werkgever zeggenschap heeft over de beklagde. Hoe dat per organisatie concreet wordt ingevuld, is maatwerk. Als de klacht via de gemeente is ingediend, ziet zij erop toe dat een klacht wordt behandeld en afgedaan.

Artikel 4. Indiening

Klachten kunnen behalve op papier ook digitaal, per e-mail en mondeling worden ingediend. Belangrijk is om de klacht in elk geval te registreren, ook als die mondeling is ingediend. Dat gebeurt door een klachtenformulier dat door een medewerker wordt ingevuld en dat (alsnog) ondertekend wordt door de klager, waarna het door de gastvrouw wordt opgenomen in het Zaaksysteem.

Artikel 5. Klachtbehandeling

In dit artikel staat aangegeven wat klachtbehandeling inhoudt en wie de klacht afhandelt. De behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman is inhoudelijk richtinggevend. Het is daarom niet nodig om in het reglement inhoudelijk meer richting te geven aan de klachtenbehandeling.

Het proces van afhandeling (de onderzoeksfase) verloopt in grote lijnen als volgt. De klacht komt binnen bij de gastvrouw die de klacht registreert in het Zaaksysteem en een ontvangstbevestiging stuurt aan de klager. De gastvrouw stuurt de klacht door naar de klachtcoördinator die in eerste instantie de ontvankelijkheid van de klacht beoordeelt. De klachtcoördinator geleidt de klacht indien mogelijk door naar de klachtbehandelaar, of neemt zelf de klacht in behandeling. Er is voor gekozen om de eenheid waartegen geklaagd wordt zelf de klacht te laten behandelen en af te laten doen, waarbij de coördinator of hogere leidinggevende de oordelende functionaris is. In het reglement zijn ook bepalingen opgenomen die de behandeling en afdoening van klachten tegen de griffier, griffiemedewerkers, de griffie, de raad en raadscommissies regelen. Gedetailleerd is uitgewerkt wie een beslissing neemt over een klacht over een gedraging van een gemeentelijke ambtenaar of bestuurder. Zo is er voor gekozen om niet de burgemeester, maar de voorzitter van de werkgeverscommissie van de raad (plv. voorzitter van de raad) beslisser te laten zijn over klachten over gedragingen van de griffier (en niet de burgemeester, de voorzitter van de raad). Motief is zijn onafhankelijke positie ten opzichte van de gemeentelijke organisatie.

Artikel 6. Afdoening klacht

Door in een zo vroeg mogelijk stadium telefonisch contact op te nemen, kunnen achterliggende intenties worden gezien en worden misverstanden hierover voorkomen. Tijdens dit telefoongesprek is het zaak om goed te luisteren naar het verhaal van de burger, door te vragen en informatie te verstrekken over de procedure en de mogelijkheden die de burger daarin heeft om zijn stem te laten horen.

Het telefoongesprek kán er toe leiden dat de klacht wordt ingetrokken, omdat die berust op een misverstand over de gedraging of omdat de klager na uitleg de gedraging accepteert, ook al biedt het hem niet waar hij op hoopte. Dit moet echter niet de eerste insteek zijn van het gesprek. Vanuit een open houding wordt onderzocht wat de achterliggende motivatie is van de klager en welke behandeling het beste is in het specifieke geval.

Denkbaar is dat het telefoongesprek tot de afspraak leidt dat de klachtcoördinator en/of klachtbehandelaar en een ambtenaar van het team dat aanleiding heeft gegeven tot de klacht met de klager om tafel gaan, om te kijken of er een oplossing kan worden gevonden voor het probleem waar de klager mee zit.

De klachtcoördinator adviseert de klachtbehandelaar bij het vervolg van de klachtenbehandeling, het verder onderzoek naar de klacht en het opstellen van het voorstel en de schriftelijke reactie aan de klager. Het is mogelijk dat wordt afgesproken om een hoorzitting te houden, tenzij de klager daarvan afziet.

Aan het eind van de interne klachtenbehandeling wordt een schriftelijke reactie aan de klager verzonden in de vorm van een afdoeningsbrief en een rapportage. Het proces van afdoening sluit aan op de klachtbehandeling (het onderzoek naar de klacht) dat wordt geregeld in artikel 4 en 5. Aan het slot van de afdoening registreert de klachtbehandelaar in het Zaaksysteem dat de klacht is afgedaan. Dat is daarmee zichtbaar voor de klachtcoördinator.

Is de klager niet tevreden, dan kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman. Deze mogelijkheid wordt in de afdoeningsbrief aan de klager vermeld. In dat geval fungeert de klachtcoördinator als aanspreekpunt en contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 7. Medewerking

Dit artikel behoeft geen verdere toelichting.

Artikel 8. Klachtencoördinator

De coördinatietaken staan omschreven in het reglement: centrale coördinerende taken van de klachtafhandeling, jaarlijkse verslaglegging en evaluatie van de gemeentelijke klachtenbehandeling en kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtbehandelaars. De klachtencoördinator houdt toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de klachtbehandelaars, de coördinatoren, de gemeentesecretaris en het gemeentebestuur. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de coördinatoren en zo nodig aan de gemeentesecretaris/algemeen directeur. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de ombudsman.

Het college heeft bepaald dat de coördinatie van de klachten ligt bij de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator speelt een belangrijke rol bij het stimuleren van de informele oplossing in de voorfase van de klachtbehandeling. Zijn opdracht is de kwaliteit van het klachtmanagement te verbeteren. Via het Zaaksysteem kan de voortgang van de klachtenbehandeling en –afdoening worden gevolgd (met termijnbewaking). De klachtencoördinator is het centrale aanspreekpunt voor de Nationale ombudsman, maar als het gaat om de inhoud van de klacht betreft de klachtencoördinator de klachtenbehandelaar in de communicatie.

Artikel 9. Slotbepalingen

Dit artikel behoeft geen verdere toelichting.

Bijlagen

Artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht

1. 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.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 9:12 Algemene wet bestuursrecht

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 9:17 Algemene wet bestuursrecht Onder ombudsman wordt verstaan:

- a. de Nationale ombudsman, of
- b. een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Provinciewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen.