

Regeling van gemeente Bronckhorst houdende regels omtrent klachten (Klachtenregeling Bronckhorst)

Het college van burgemeester en wethouders ende burgemeester van de gemeente Bronckhorst; gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Bronckhorst van 19 januari 2021;

gelet op de Gemeentewet (artikel 170) en de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9);

besluiten: ieder voor zover het hun bevoegdheid betreft, vast te stellen: **Regeling van gemeente Bronckhorst houdende regels omtrent klachten (Klachtenregeling Bronckhorst)**

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. College: college van burgemeester en wethouders.
- b. Wet: Algemene wet bestuursrecht.
- c. Interne klachtenbehandelaar: de persoon als bedoeld in artikel 3.
- d. Klachtencoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 4.
- e. Cluster: binnen de gemeente Bronckhorst zijn er de volgende clusters (Bestuur, Buiten, Burgerzaken, Communicatie, Control, Directie, Documentaire informatie voorziening, Facilitair, Financiën, Informatisering en automatisering, Juridische zaken, Kabinet en bestuurssecretariaat, Klantadvies, Omgeving, Ontwikkelteam, Participatie, Personeel en organisatie, Secretariaat, Strategie, Toezicht en handhaving, Wonen en werken, Zorgen en leren).

Artikel 2 Doel klachtbehandeling

De klachtbehandeling is gericht op herstel van vertrouwen van burgers en het leren van klachten door de organisatie en de bestuursorganen van de gemeente.

Artikel 3 Interne klachtenbehandelaar

1. Het college benoemt twee interne klachtenbehandelaren.
2. De interne klachtenbehandelaar draagt zorg voor een tijdige behandeling van klachten bij de formele (interne) klachtbehandeling.
3. De interne klachtenbehandelaar vervult een intermediaire rol tussen de gemeente en de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. Het college benoemt een klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator verleent ondersteuning over de behandeling van de formele klachtbehandeling. De klachtencoördinator bemoeit zich niet inhoudelijk met de behandeling van de klacht.
3. De klachtencoördinator heeft inzicht in alle klachten die ingediend worden. En informeert na afloop bij de klager hoe hij/zij het proces van de klachtbehandeling heeft ervaren, zonder inhoudelijk op de klacht in te gaan.

Artikel 5 Indiening

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een klacht die langs digitale weg wordt ingediend geldt als een schriftelijk ingediende klacht.

II. KLACHTBEHANDELING

Artikel 6 Fasering

1. De klachtbehandeling kent twee fasen: de informele behandeling en de formele behandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. De interne klachtenbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van dit uitstel wordt de klager en de beklagde schriftelijk op de hoogte gesteld. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 7 Beoordeling klacht

1. Klacht komt binnen en wordt door de interne klachtenbehandelaar beoordeeld of het daadwerkelijk om een klacht gaat.
2. Cluster documentaire informatie voorziening boekt klacht in op naam van interne klachtenbehandelaar.
3. Interne klachtenbehandelaar zendt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan klager.
4. Interne klachtenbehandelaar zendt klacht aan behandelaar van klacht en betrokkene waarover wordt geklaagd.

Artikel 8 Informele klachtbehandeling

1. Met inachtneming van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald, alsmede in goed onderling overleg, bepaalt de interne klachtenbehandelaar namens het college wie als klachtenbehandelaar optreedt in de informele klachtenbehandeling.
2. De klacht wordt behandeld door:
 - a. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker draagt de manager zorg voor de informele klachtbehandeling.
 - b. Indien de klacht betrekking heeft op een manager draagt de gemeentesecretaris zorg voor de informele klachtbehandeling.
 - c. Indien de klacht betrekking heeft op een gemeentesecretaris draagt de burgemeester zorg voor de informele klachtbehandeling.
 - d. Indien de klacht betrekking heeft op een burgemeester draagt de gemeentesecretaris en loco burgemeester zorg voor de informele klachtbehandeling.
 - e. Indien de klacht betrekking heeft op een wethouder(s) draagt de burgemeester zorg voor de informele klachtbehandeling.
3. De behandelaar van de klacht neemt binnen vijf werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager en de beklagde of een ander, om de mogelijkheden tot klachtafhandeling te verkennen.
4. De behandelaar van de klacht draagt in overleg met de klager zorg voor een informele afhandeling van de klacht door de klager te horen, een gesprek tussen de klager te organiseren of anderszins.
5. De behandelaar van de klacht legt de bevindingen, het oordeel over de klacht en, indien van toepassing, de gemaakte afspraken schriftelijk vast en stuurt deze naar de klager. Indien de klager zich daarin kan vinden, is de klacht daarmee afgehandeld.
6. Indien de klacht niet op informele wijze naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld wordt, op verzoek van de klager, de zaak overgedragen naar de interne klachtenbehandelaren voor de formele behandeling. Tevens wordt de klachtencoördinator hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 9 Formele klachtbehandeling

1. De formele klachtbehandeling inclusief het horen geschiedt door de interne klachtenbehandelaren.
2. De interne klachtenbehandelaren brengen na het onderzoeken van de klacht, het horen van partijen, hun bevindingen in een advies aan het college, inclusief de verslagen van het horen.
3. Het college informeert klager over hun oordeel. Advies van de interne klachtenbehandelaren en verslag(en) van het horen maken als bijlage deel uit van de brief aan de klager.
4. Indien de formele behandeling niet heeft geleid tot een tevreden resultaat voor de klager, heeft de klager de gelegenheid om een bezwaar in te dienen bij de Nationale ombudsman binnen 1 jaar na afhandeling van de klacht. Hier zal klager op gewezen worden in de brief die klager namens het college ontvangt.

III. SLOTBEPALINGEN

Artikel 10 Verslaglegging

De klachtencoördinator brengt ten minste een keer per jaar aan het college verslag uit van de verrichte werkzaamheden. Dit verslag biedt inzicht in aard en aantal van de klachten alsmede de wijze van afdoening. Hierbij neemt de klachtencoördinator de verslaglegging van de Nationale ombudsman in mee. Dit verslag wordt ook gepubliceerd op de website van de gemeente en ter kennisname aangeboden aan de gemeenteraad.

Artikel 11 Inwerkingtreding

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op de dag na de datum van bekendmaking.
2. Klachtenprocedure welke op 16 juli 2019 door het college van burgemeester en wethouders is vastgesteld, is ingetrokken.

Artikel 12 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Bronckhorst.

TOELICHTING KLACHTENREGELING

Procedurele rechtvaardigheid bij behandeling van klachten

Mensen nemen tegenwoordig niet meer alles aan van de overheid en zijn mondiger dan vroeger. Dit vraagt om een meer actieve beantwoording van vragen die de burger heeft. De overheid luistert actief en stelt de burger in plaats van de regels centraal. Voor de burger wordt de kwaliteit van overheidshandelen, *naast* de inhoud, nu in aanzienlijke mate bepaald door de manier waarop de overheid met hem communiceert. De burger wil dat de overheid hem serieus neemt en eerlijk behandelt. Hij wil zich rechtvaardig behandeld weten. Door een passende behandeling van klachten ervaren klagers en beklagden procedurele rechtvaardigheid. Klager en beklagden willen ruimte om hun verhaal te doen. Ook willen zij zich 'gehoord weten' doordat bij de informele procedure de manager en bij de formele procedure de interne klachtbehandelaar actief en met gepaste aandacht naar klager en beklagde luistert en hen als persoon en niet als 'nummer' behandelt. En hen actief 'meeneemt' in het hoe en waarom van de klachtenprocedure, verwachtingen bespreekt, aangeeft waar grenzen liggen en hen daarbij betreft in plaats van buitensluit. De door de burger ervaren procedurele rechtvaardigheid draagt bij aan democratische legitimatie van bestuursorganen. Zelfs wanneer besluiten niet (helemaal) tegemoetkomen aan de wensen van betrokkenen.

Zo is het zaak om tijdens een klachtenprocedure nog meer aandacht te besteden aan goede communicatie zodat klagers daadwerkelijk hun verhaal kunnen doen en meer het gevoel hebben dat er echt naar hen wordt geluisterd. Een uitsluitend formele aanpak, waarbij de overheid formeel en schriftelijk reageert op een klacht met een ontvangstbevestiging en uitnodiging voor een 'hoorzitting', past daarom niet (meer) bij de wens van de burger. De ervaring leert dat het merendeel van de klachten via de informele weg kan worden afgehandeld. Kenmerkend voor zo'n informele aanpak is dat de klager kort na het indienen van de klacht persoonlijk wordt benaderd door de behandelaar van de klacht om de klacht met klager te verkennen. En vervolgens bekijken partijen (behandelaar klacht, klager, beklagden soms in overleg met interne klachtenbehandelaren of klachten coördinator) met deze behandelaar klacht op welke manier de klacht het beste kan worden behandeld (klachtbehandeling). In overleg met de burger bekijken op welke manier de klacht kan worden behandeld blijkt de grootste impact te hebben op de uiteindelijke waardering van de burger voor de behandeling van zijn klacht. Een informele en formele aanpak van klachten doet hiermee recht aan de met de klachtbehandeling beoogde doelstelling van herstel van vertrouwen.

Klacht versus (service)melding

De Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) geeft geen definitie van het begrip '*klacht*'. Uitgangspunt is daarom een ruim klachtbegrip. Uit een onderzoek van de Nationale Ombudsman bleek dat bestuursorganen een klacht definiëren als iedere uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan zich jegens de klager heeft gedragen/een onheuse bejegening en/of het niet of te laat reageren door (een afdeling of medewerker van) de betreffende instantie. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen een '*klacht*' en een '*melding*'.

Een melding gaat bijvoorbeeld over een volle ondergrondse container, een wegafsluiting welke niet aangekondigd is of andere aan het beheer en onderhoud gerelateerde zaken. Het zijn veelal inhoudelijke klachten/meldingen die verband houden met een behandeling van een zaak, maar geen bejegening betreffen. Deze klachten/meldingen worden behandeld door de medewerker die de zaak onder zich heeft. Hierdoor plaatsen wij een nuance bij het woord klacht, voor een inwoner kan het inderdaad een klacht zijn, maar wij als gemeente handelen veelal veel van deze klachten af als melding. In de registratie van de klachten komen deze meldingen niet voor. Deze meldingen worden in het topdesk meldingensysteem of in het zaakstelsel van de gemeente geregistreerd en op basis daarvan afgehandeld. Omdat verreweg de meeste klantcontacten in dat kader plaatsvinden, vloeit een deel van de klachten voort uit de afhandeling van die meldingen. Zodra het woord '*klacht*' in een brief/e-mail voorkomt zal de interne klachtenbehandelaar beoordelen of dit inderdaad een klacht betreft.

Wanneer dit niet het geval is dan wordt deze naar betrokken medewerker gestuurd met verzoek deze te behandelen. Intern houden we hier een overzicht van bij.

Procedure

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Awb in werking getreden. Met dit hoofdstuk is beoogd de klachtbehandeling door bestuursorganen te vereenvoudigen en uniformeren. Daarbij is een tweedeling gemaakt tussen interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf en vervolgens externe klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman. Deze regeling heeft betrekking op de interne klachtbehandeling door de gemeente.

Omdat hoofdstuk 9 (titel 9.1) van de Awb al in een formele procedureregeling voor afhandeling van klachten voorziet, bevat deze klachtenverordening slechts aanvullende bepalingen. Die gaan vooral over de informele behandeling. Voor de formele behandeling kan voor de procedure worden teruggevallen op hoofdstuk 9 van de Awb. Overigens dienen de procedurevoorschriften uit dat hoofdstuk zowel bij de informele als de formele klachtbehandeling in acht te worden genomen. Het gaat dan ondermeer om procedurevoorschriften zoals het verzenden van een schriftelijke ontvangstbevestiging (artikel 9:6

Awb) en de categorieën gedragingen die uitgezonderd zijn van de behandelingsplicht (artikel 9:8 Awb). Maar ook dat de behandeling van de klacht niet gebeurt door de persoon (medewerker/manager) die bij de gedragingen betrokken is geweest (artikel 9:7 Awb). De afhandeling van klachten, artikel 8 lid 2 a t/m e van deze klachtenregeling, is het afhandelen van klachten opgedragen aan het college van burgemeester en wethouders opgedragen.

Voor klachten gericht tegen:

- managers worden deze opgepakt door de gemeentesecretaris
- gemeentesecretaris worden opgepakt door de burgemeester
- burgemeester worden opgepakt de gemeentesecretaris en loco burgemeester
- wethouder(s) opgepakt door de burgemeester

in de informele procedure en komt er namens het college een brief met hoe de informele procedure is doorlopen en welke mogelijkheden er zijn voor klager, doorzetten van de klacht naar formele procedure indien zij het oneens zijn met de afhandeling.

Indien de klachten behandeld worden in een formele procedure wordt er door de interne klachtenbehandelaren een schriftelijk advies met haar bevindingen inclusief verslagen van het horen aan het college gegeven. Het college van burgemeester en wethouders handelen de klacht af en sturen het advies en de verslagen van het horen mee.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Ten aanzien van het begrip bestuursorgaan is het volgende van belang. Artikel 9:1 van de Awb bepaalt dat eenieder kan klagen over gedragingen van een bestuursorgaan en dat een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Dat leidt ertoe dat ook over gedragingen van individuele collegeleden een klacht kan worden ingediend, aangezien deze leden onder de verantwoordelijkheid van het college werkzaam zijn. Daarnaast kan over gedragingen van de burgemeester worden geklaagd.

Artikel 2 Doel klachtbehandeling

Eenzijds is de klachtbehandeling gericht op herstel van het door de bejegening geschonden vertrouwen van de burger in de gemeente. Anderzijds bieden klachten de gemeente de mogelijkheid om te leren en haar dienstverlening te verbeteren en herhaling van gedragingen waarover wordt geklaagd te voorkomen. In dat kader is ook artikel 9:9 van de Awb van belang, waarin is bepaald dat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van het klaagschrift ontvangt. Zie voor een nadere toelichting omtrent het doel van de klachtbehandeling het algemeen deel van deze toelichting.

Artikel 3 Interne klachtenbehandelaar

De interne klachtenbehandelaar heeft een centrale rol bij het beoordelen van de vraag of iets wel of niet een klacht is. Daarnaast heeft de interne klachtenbehandelaar een rol bij de formele afhandeling van klachten, als 'secretaris' die de behandeling en afdoening door het college van burgemeester en wethouders voorbereidt en faciliteert.

Eenzijds is dat vanwege haar of zijn expertise op het vlak van klachtbehandeling, anderzijds door de afstand tot hetgeen waarover wordt geklaagd.

Artikel 4 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft de rol om als sparringpartner te dienen voor de interne klachtenbehandelaar(s) rondom de procedure. Eveneens heeft hij het overzicht van alle klachten en zal deze in verband met evaluatie klagers na afhandeling klacht terugbellen om te vragen hoe zij de behandeling hebben ervaren en wat mogelijke verbeterpunten kunnen zijn. Tot slot maakt de klachtencoördinator een jaarverslag met betrekking tot de klachten en de evaluatie daarvan. Deze gaat ook ter kennisname naar de raad.

Artikel 5 Indiening

Het indienen van klachten moet niet onnodig worden belemmerd door procedurevoorschriften. Men mag dan ook zowel mondeling als schriftelijk klagen. Schriftelijke klachten kunnen zowel per brief als per e-mail of contactformulier op de internetsite van de gemeente worden ingediend.

Artikel 6 Fasering

Lid 2: In dit artikellid zijn, ook voor de informele klachtbehandeling, de termijnen uit artikel 9:11 van de Awb aangehouden. Het schriftelijk instemmen met verder uitstel door de klager kan, evenals de indiening, ook langs digitale weg / per e-mail geschieden.

Artikel 7 Beoordeling klacht

De interne klachtenbehandelaar beoordeelt of iets wel/geen klacht is. Hij/zij stuurt bij een klacht binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer het geen klacht betreft wordt deze doorgestuurd naar de betrokken medewerker met het verzoek de klacht/melding zo spoedig mogelijk te beantwoorden.

Artikel 8 Informele behandeling

De wens van de klager is belangrijk bij het bepalen van de wijze van informele afhandeling; afhankelijk daarvan kan de informele afhandeling bestaan uit één enkel telefoontje waarin de klager zijn verhaal kwijt kan of één of meerdere gesprekken. De behandelaar van de klacht dient daarbij in overleg met de klager en eventueel de beklagde in te schatten hoe de klacht het beste kan worden afgehandeld: door zelf als aanspreekpunt voor klagers te fungeren, door als intermediair tussen betrokken medewerker op te treden of door juist meer op de achtergrond te blijven en het contact met de klager aan de beklagde of een andere betrokkene of deskundige te laten. Ook de vorm van de behandeling – telefoongesprek, gesprek met beklagde of hoorzitting – dient de behandelaar van de klacht samen met de betrokken klager, beklagde te bepalen. Uiteindelijk wordt de behandeling van dit traject verwerkt in een brief door de behandelaar van de klacht aan de klager. Hierin wordt ook uitgelegd wat de mogelijkheid is voor klager. Als klager akkoord is dan hoeft deze niets te doen, maar indien de klager niet eens is met de afhandeling dan kan op verzoek van klager dit doorgezet worden naar de formele procedure.

Artikel 9 Formele klachtbehandeling

In de meeste gevallen kunnen klachten informeel worden afgehandeld door de manager in overleg met de betrokken medewerker. Indien de informele behandeling niet tot resultaat leidt is het aan de interne klachtenbehandelaar, om tot een oordeel over de klacht te komen. Daarbij zijn de voorschriften van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) van toepassing. De in deze regeling opgenomen bepalingen zijn aanvullend op de voorschriften van de Awb.

Artikel 10 Verslaglegging

Minimaal éénmaal per jaar wordt er verslag uitgebracht over de klachten die in behandeling zijn. Het verslag laat zien wat voor klachten en hoeveel klachten er zijn ingediend en hoe deze klachten zijn afgedaan. Het verslag geeft ook inzage in de afhandeling van klachten bij Nationale ombudsman.