

Handleiding klachtbehandeling Heemstede 2022

Inleiding

Wat is een klacht?

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Klachten gaan dus over *gedragingen* jegens burgers en rechtspersonen. Een klacht kan bijvoorbeeld worden ingediend als men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, verkeerde informatie van de ambtenaar heeft gehad of onredelijk lang heeft moeten wachten op gevraagde informatie.

Klachten over gebreken en onderhoud openbare ruimte worden niet aangemerkt als klachten maar zijn 'meldingen'. Zodra er echter een klacht is over het niet reageren op een melding, is er wel weer sprake van een klacht.

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of op digitale wijze worden ingediend. Digitale klachten (per e-mail of via het websiteformulier) worden op dezelfde wijze behandeld als de schriftelijke klachten.

Reikwijdte van deze handleiding

Deze handleiding geldt voor de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren, de gemeentesecretaris, (een lid van) het college van burgemeesters en wethouders en de burgemeester.

Wettelijk kader klachtbehandeling

De wijze waarop de gemeente de klachten moet behandelen is geregeld in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat is de zogenaamde interne klachtbehandeling. De gemeente heeft de algemene zorgplicht om de klacht *behoorlijk* af te doen.

De procedurele vereisten voor de behandeling van een schriftelijke klacht is:

- de ontvangst van een klacht moet schriftelijk worden bevestigd;
- een klacht moet worden behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd;
- de klager moet in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord;
- de klacht moet binnen zes weken worden behandeld;
- de klager moet schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de klachtbehandeling.

De verplichting tot het (verder) toepassen van de klachtenprocedure van titel 9.1 van de Awb vervalt zodra de gemeente *naar tevredenheid* van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Als een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling van de gemeente kan hij de nationale ombudsman benaderen. Dat wordt de *externe* klachtbehandeling genoemd. De externe klachtbehandeling is geregeld in titel 9.2 van de Awb.

Informeel en formeel klachtbehandeling

De gemeente behandelt mondelinge en schriftelijke klachten (die zich daarvoor lenen) in eerste instantie op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt bij de ontvangst van een klacht (indien mogelijk) direct telefonisch contact op met de klager om tot een oplossing te komen. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Als de informele aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, wordt dit schriftelijk of per e-mail door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtprocedure is dan beëindigd.

De klachtbehandelaar heeft twee weken de tijd om de klacht op informele wijze af te doen.

Als de informele aanpak niet leidt tot tevredenheid van de klager, of de klager stemt niet in met de informele behandeling, dan wordt de klacht op formele wijze behandeld.

De klachtbehandelaar bevestigt schriftelijk aan de klager dat de klacht (verder) op formele wijze wordt behandeld. Bij een mondelinge klacht verzoekt de klachtbehandelaar de klager zijn klacht binnen een week op schrift te stellen.

Bij deze formele klachtbehandeling wordt de klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek. De klager mag bij dit gesprek een toehoorder meenemen. Het is niet de bedoeling dat deze toehoorder ook het

woord voert. Eventuele kosten die de toehoorder maakt, blijven voor rekening van de toehoorder (of klager).

De behandeltermijn voor de formele behandeling is zes weken (inclusief de twee weken informele behandeling). De behandeltermijn kan met vier weken worden verdaagd.

Klachtencoördinator en klachtbehandelaar

Er is een klachtencoördinator die:

- a. voor een overzicht van de schriftelijke klachten zorgt;
- b. de tijdige afhandeling van de klacht bewaakt;
- c. jaarlijks een verslag maakt van de geregistreerde schriftelijke klachten;
- d. aanspreekpunt voor de organisatie en contactpersoon voor de nationale ombudsman.

De klachtbehandelaar:

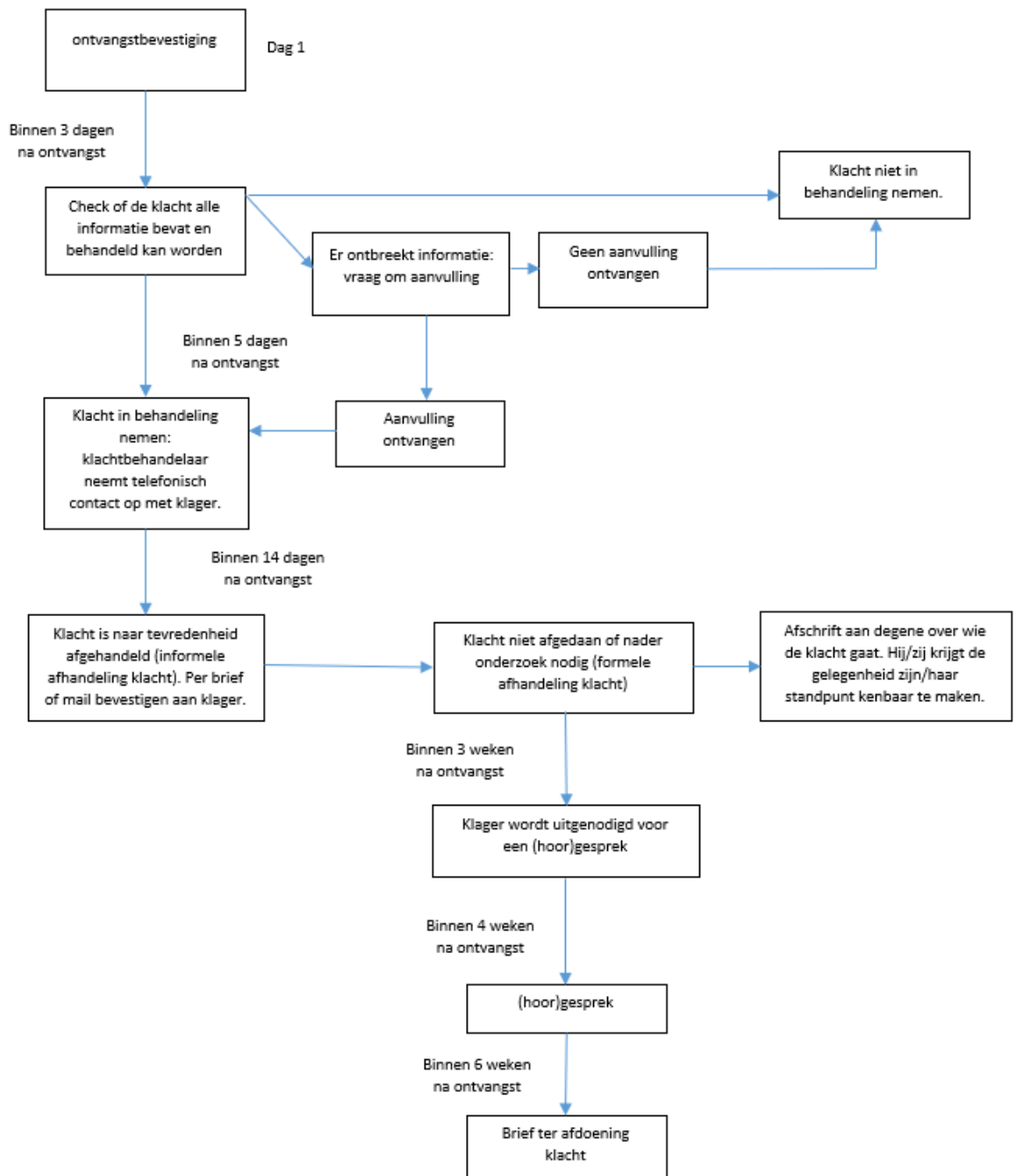
- a. is verantwoordelijk voor de tijdige en behoorlijke behandeling van de klacht;
- b. informeert de klachtencoördinator over de behandeling van de klacht en verstrekt een kopie van de schriftelijke beantwoording van de klacht.

De behandeling van de klacht wordt gedaan door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dit geldt niet als de klacht gaat over een gedraging van een bestuursorgaan (burgemeester of het college). Het bestuursorgaan behandelt de klacht in dat geval zelf, dan wel de voorzitter ervan of een lid ervan. Als naar het oordeel van het bestuursorgaan een zekere afstand tussen de klachtbehandelaar en aangeklaagde wordt gewenst, is er een mogelijkheid dat het bestuursorgaan een klachtadviesinstantie inschakelt.

Dat betekent dat klachten over:

- a. medewerkers worden behandeld door de (domein)manager (of een door de (domein)manager aangewezen persoon) van het betreffende team;
- b. teammanagers/teamleiders worden behandeld door de (domein)manager van het betreffende team;
- c. (domein)managers worden behandeld door de gemeentesecretaris;
- d. de gemeentesecretaris worden behandeld door burgemeester;
- e. wethouders worden behandeld door de burgemeester;
- f. de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester.

Procedure voor de klachtbehandeling



Vastgesteld bij besluit van het college van 5 april 2022