

Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen,
De burgemeester van de gemeente Nijmegen,
De raad van de gemeente Nijmegen, bijeen in zijn vergadering van 5 april 2023;
Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 7 maart 2023

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Vast te stellen de volgende beleidsregels: Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen.

Artikel 1

De richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen luidt als volgt:

Hoofdstuk 1 Inleiding

In de gemeente Nijmegen streven we er naar om klachten snel en persoonlijk aan te pakken. We staan de klager dan ook vanuit een open, geïnteresseerde en oplossingsgerichte houding te woord. In de richtlijn "Klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen" wordt klachtbehandeling omschreven. We streven naar een laagdrempelige procedure, waarbij contact met de klager voorop staat. Dit leidt tot de meest bevredigende oplossing voor beide partijen.

Het kader voor klachtbehandeling is geregeld in wetgeving (hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)). Bij de gemeente Nijmegen staat een informele benadering van de klachtbehandeling voorop. We maken daarbij gebruik van adviezen en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman. Klachtbehandeling bij de gemeente Nijmegen is zoveel mogelijk in lijn met de visie van de Nationale Ombudsman.

Klachten zullen onvolkomenheden in de organisatie aan het licht brengen en leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisatie.

In de organisatie hebben we 4 waarden centraal staan die voor alle medewerkers gelden:

- Kiezen voor contact
- Vertrekken vanuit vertrouwen
- Doen wat nodig is
- Leren van wat we doen

Deze waarden zijn ook (of juist) in de behandeling van klachten uitgangspunt.

Hoofdstuk 2 Klachten

Wat is een klacht?

Een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Wie is de klager?

De natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient.

Wie is de beklagde?

Het orgaan of de persoon binnen de gemeente Nijmegen over wie wordt geklaagd.

Wie is de klachtbehandelaar?

De persoon die de klacht behandelt. Dit kan een leidinggevende zijn, een persoon die daarvoor is aangewezen op een afdeling of de klachtencoördinator.

Wie is de klachtencoördinator?

De adviseur rechtsbescherming van juridische zaken met als aandachtsgebied klachtbehandeling.

Wat is een melding?

Bericht van een burger over iets dat kapot of niet meer functioneert is, met de intentie dat te laten repareren. Meldingen vallen buiten deze richtlijn.

Voor welke klachten is de richtlijn niet van toepassing?

Een klacht over:	Waar kan men terecht?
Klachten van burgers omtrent discriminatie	Men kan terecht bij het meldpunt van Vizier www.vizie-roost.nl
Klachten van medewerkers in de organisatie over intimidatie, pesten, racisme, seksisme of andere vormen van ongewenste bejegening	Men kan terecht bij de leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen
Klachten over misstanden of een schending van de gedragscode (vermoeden van niet integer handelen).	Klager kan terecht bij de leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon integriteit
Klachten van medewerkers van de gemeente over burgers	Klager kan terecht bij de leidinggevende
Klachten die gaan over de dienstverlening van aanverwante organisaties (bijvoorbeeld de ODRN) of commissies	Externe organisaties hebben een eigen klachtenregeling of richtlijn en zullen de klachten zelf in behandeling nemen. Dit geldt evenzeer voor commissies. (Bij klachten over aan de gemeente gerelateerde instanties met eigen rechtspersoonlijkheid en hun medewerkers, wordt de klager naar de desbetreffende instantie verwezen).
Klachten over gemeenteraadsleden	De gemeenteraad bepaalt zelf op welke manier een dergelijke klacht wordt behandeld
Klachten over de openbare ruimte (meldingen)	Meld en herstel op de website van de gemeente Nijmegen
Klachten over beleid	De afdeling waar het is opgesteld

Hoofdstuk 3 De behandeling van klachten

Welke klachten hoeven niet te worden behandeld?

In sommige situaties bestaat er geen verplichting tot het behandelen van klachten (artikel 9:8 Awb). Dit geldt onder andere in de volgende situaties:

- het betreft een herhaalde klacht of
- de bewuste gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden of
- tegen de gedraging kan een bezwaar-of beroepschrift worden ingediend of
- het belang van de klager of het gewicht van de gedraging is onvoldoende.

De gemeente mág overigens wel besluiten in deze specifieke situaties een klacht toch in behandeling te nemen. Als klachtbehandelaars een klacht niet in behandeling nemen, stellen zij de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht, gemotiveerd in kennis van die beslissing.

Wie behandelt klachten?

Meestal behandelt de klachtbehandelaar de klachten. In voorkomende gevallen behandelt de klachtencoördinator de klacht.

Wat doet een klachtbehandelaar?

- De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een goed verloop van de klachtbehandelingsprocedure. Hierbij wordt rekening gehouden met deze richtlijn en met hoofdstuk 9 van de Awb. Dit houdt onder andere in:
- de klachtbehandelaar behandelt de klacht (in eerste instantie) informeel. Dit betekent dat de klachtbehandelaar contact zoekt met klager en de beklagde. Er wordt bekeken of de beklagde de onvrede kan wegnemen.
- de klachtbehandelaar vraagt bij de klager een toelichting op de klacht;
- de klachtbehandelaar vraagt de beklagde om een reactie op de klacht;

- de klachtbehandelaar maakt (bij de formele aanpak) een verslag waarin zijn opgenomen de visies van de klager, de beklaagde en de klachtbehandelaar over de gedraging;
- de klachtbehandelaar vormt een oordeel over de klacht en adviseert aan degene die formeel over de klacht beslist;
- de klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de klager (bij de formele aanpak) schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte wordt gesteld van de uitkomst van de klachtbehandeling (beslissing op de klacht).

Is het maken van geluidsopnames van gesprekken toegestaan?

Ja, het maken van geluidsopnames is toegestaan als het vooraf wordt aangegeven. Dit geldt voor alle aanwezigen bij het (telefonische of digitale) gesprek.

Wat doet de klachtencoördinator?

- De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de beklaagde en diens leidinggevende. Er wordt dan afgesproken op welke manier en door wie de klacht wordt afgehandeld. Dit is maatwerk.
- De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht en geeft de vervolgstappen aan. Er wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van de informele aanpak. Een formele afhandeling van de klacht blijft natuurlijk altijd mogelijk.
- De klachtencoördinator bewaakt de voortgang en zorgvuldigheid van het hele proces en registreert de wijze van behandeling van de klacht.
- De klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht. Soms behandelt de klachtencoördinator een klacht zelf.
- De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman en/of de Autoriteit Persoonsgegevens.- De klachtencoördinator inventariseert jaarlijks de geregistreerde klachten en doet daarbij zo nodig aanbevelingen.

Wie is de klachtbeslissers?

De functionaris die over de klacht beslist. De bevoegdheid om te beslissen op klachten is de in de onderstaande tabel opgenomen.

Waar zijn de bevoegdheden van de klachtbeslissers en klachtcoördinator geregeld?

Deze bevoegdheden zijn formeel geregeld in het machtigingsbesluit klachtbehandeling.

Hoofdstuk 4 Wie beslist over klachten?

Bij een klacht over:	Klachtbeslissers:
Medewerker ambtelijke organisatie (incl. klachtencoördinator)	Concernmanager
Teamleider, manager	Concernmanager
Concernmanager, concerncontroller, directeur	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Gemeentesecretaris/algemeen directeur en de wethouder	Burgemeester
Burgemeester	Locoburgemeester
College van burgemeester en wethouders	Burgemeester
Secretaris van de Commissie voor bezwaarschriften	raadsgriffier
Secretaris van de Referendumcommissie	raadsgriffier
De gemeenteraad	De gemeenteraad zelf of de voorzitter van de gemeenteraad *
De voorzitter van de gemeenteraad	De plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad
De griffier	De voorzitter van de gemeenteraad op advies van de werkgeverscommissie
Griffiemedewerker	raadsgriffier

* Nadere bepalingen en voorschriften: In beginsel beslist de gemeenteraad zelf over klachten die over hem worden ingediend, na advisering door de Commissie voor bezwaarschriften op grond van artikel 2, derde lid van de Verordening op de Commissie voor bezwaarschriften. De gemeenteraad kan klachten doorverwijzen naar de burgemeester (als raadsvoorzitter) om deze namens de gemeenteraad af te handelen. In dat geval is hij de klachtbeslissers. Dit gebeurt steeds per geval.

Hoofdstuk 5 Klachtbehandeling in tweede instantie

Niet eens met de klachtbeslissing ?

In de brief of mail met de beslissing op de klacht wordt vermeld dat de klager, indien deze het niet eens is met het oordeel, binnen een jaar na ontvangst van het oordeel, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.

De klacht kan dan gestuurd worden aan:

Nationale Ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag
Telefoon: 0800 - 33 55 555

Website: <http://www.nationaleombudsman.nl>

Gaat een klacht over privacy (AVG), dan kan de klacht ook (dus in eerste of tweede instantie) worden voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

De klacht kan dan gestuurd worden aan:

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Telefoon: 088 - 1805 250
Website: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>

Artikel 2 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking onder gelijktijdige intrekking van De concernrichtlijn klachtbehandeling op 24 augustus 2004 vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders en door de burgemeester en op 27 april 2005 door de gemeenteraad,
2. Deze beleidsregels worden aangehaald als: Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen.

*Aldus vastgesteld in de collegevergadering van: 7 maart 2023
de gemeentesecretaris*

*A.P.W. van de Klift
de burgemeester*

H.M.F. Bruls

*Aldus vastgesteld door de burgemeester op: 7 maart 2023
de burgemeester*

H.M.F. Bruls

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van: 5 april 2023

De raadsgriffier,

Drs. S.J. Ruta

De voorzitter,

Drs. H.M.F. Bruls

TOELICHTING BIJ RICHTLIJN KLACHTBEHANDELING BIJ DE GEMEENTE NIJMEGEN

Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft voorschriften voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen en van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. De gemeente Nijmegen volgt de Awb.

1. De klachten

De omschrijving van klachten in deze richtlijn, komt overeen met artikel 9:1 van de Awb. De wetgever heeft klachten over algemeen beleid of regelgeving uitgesloten.

Meldingen worden onderscheiden van klachten, doordat meldingen niet zijn gericht op een gedraging. De klachtbehandelaar of de klachtencoördinator kan de melding die als klacht binnenkomt (laten) behandelen als melding.

Voor alle duidelijkheid zijn er naast meldingen ook bezwaren en zienswijzen te onderscheiden van klachten, ook voor deze uitingen is deze richtlijn niet van toepassing. Hieronder leggen we kort samen-gevat uit wat wordt verstaan onder een klacht, een melding een bezwaar en een zienswijze, omdat die vaak door elkaar worden gehaald. Deze richtlijn is uitsluitende bedoeld voor klachten.

Klacht

Een klacht gaat altijd over GEDRAG van een medewerker of het bestuur van de gemeente Nijmegen. Het gaat dus om klagers die menen dat er sprake is van een onheuse en/of niet respectvolle bejegening en dergelijke.

Melding

Een melding gaat altijd over een actueel FEIT, bijvoorbeeld een lantaarnpaal is stuk, een stoeptegels ligt los, de website doet het niet, vuilnis ligt op straat, er is geluidsoverlast enzovoort. Dit zijn dus eigenlijk 'storingen en storende zaken' die over het algemeen voor iedereen waarneembaar zijn en verholpen moeten worden.

Bezwaar

Een bezwaar gaat altijd over een BESLUIT van de gemeente Nijmegen. Een inwoner kan (individueel of collectief) bezwaar maken als je zelf nadelige gevolgen ondervindt van een genomen besluit.

Zienswijze

Zienswijzen kunnen worden ingediend tegen een VOORNEMEN van het gemeentebestuur.

2. Algemeen

Elke schriftelijke klacht gaat naar de behandelend klachtbehandelaar. De klachtbehandelaars beoordelen of het inderdaad om een klacht gaat en handelen naar dit oordeel. In de beoordeling passen de klachtbehandelaars de definitie klacht ruim toe.

Voor mondelinge klachten geldt dat wanneer ze binnenkomen bij de behandelend ambtenaar deze natuurlijk in gesprek mag gaan en de klacht wellicht zelf kan wegnemen. Als dit het geval is, is er geen sprake van een klacht en wordt deze ook niet als zodanig geregistreerd en behandeld. Klachten zien we in de gemeente Nijmegen als waardevolle feedback en hier hoort een goede registratie bij.

3. De behandeling van klachten

Kenmerken professionele klachtenbehandeling

1) Goede toegang tot de gemeente en alertheid van medewerkers

Goede toegang tot de gemeente houdt in dat er geen eisen gesteld zouden moeten worden aan het indienen van een klacht. Op deze manier is en blijft er goed contact tussen de burger en de gemeente. Ook kan de gemeente de burger zo beter en makkelijker op weg helpen. Klachten kunnen via de mail, brief of telefonisch worden geuit. Alertheid van medewerkers vergt een open houding en training om klachten te herkennen en erkennen.

2) Verkenning en analyse van de klacht

Als een klacht eenmaal als zodanig is herkend is het belangrijk om de klacht te analyseren. Vaak wil een burger zich gezien en gehoord voelen, juist bejegend worden en een goede onderbouwing hebben van een besluit. Door een klacht goed te analyseren waarbij er goed naar het belang van de burger wordt gekeken en geluisterd, kan er een goede oplossing komen.

De analyse start door eerst persoonlijk contact met de burger te leggen. Telefonisch, via videobellen, of in een persoonlijk gesprek op locatie is de beste manier om dit contact te starten. In een dergelijk gesprek is het raadzaam om aan te geven wat de burger kan verwachten. Dit eerste gesprek is belangrijk om de focus te leggen op wat het probleem van de burger is.

3) Duidelijke klachtenrichtlijn

De burger wil zien dat zijn klacht wordt behandeld. De burger wil dat zijn klacht serieus wordt genomen en wordt opgepakt en dat hij duidelijkheid krijgt over de verdere behandeling. De gemeente kan hieraan tegemoet komen door een vaste procedure met duidelijke stappen en waarborgen te hanteren. Op die manier krijgt hij meer vertrouwen in de klachtenbehandeling. Daarom is het belangrijk dat de gemeente een goede klachtenrichtlijn heeft en deze op de gemeentelijke website plaatst. De procedure moet eenvoudig te vinden zijn voor de burger maar ook voor de medewerkers. Er zijn wat randvoorwaarden waaraan een goede klachtenrichtlijn moet voldoen. De klachtbehandelaar moet goed contact onderhouden met de burger en hij moet de beklagde begeleiden / meenemen in het proces. De klachtencoördinator of klachtbehandelaar kan medewerkers, beklagden en klager op hun gemak stellen, luisteren (verhaal laten doen), begeleiden in het proces en duidelijk maken wat eenieder kan verwachten. Intern zullen er ook goede werkafspraken moeten worden gemaakt over rollen en verantwoordelijkheden. Zo ontstaat er eenduidigheid in klachtenrichtlijn. Klachtenbehandeling is altijd maatwerk.

Bij werkafspraken kan gedacht worden aan: ontvangst en registratie, manier van klachtenbehandeling, afleggen verantwoording en rollen. De gemeente is een lerende organisatie en van klachten kunnen we leren! Het is belangrijk om goed te beseffen wát we geleerd hebben en dit te borgen. Daarnaast is het wenselijk dat ook de borging van hetgeen is geleerd door de gemeente wordt geregeld. Schijn van

partijdigheid moet worden vermeden. De behandelaar moet altijd iemand zijn die niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht.

4) Zoeken naar een oplossing

Als het probleem duidelijk is dan, is de volgende stap het zoeken naar een oplossing. Het zoeken doe je samen met de burger en alle betrokkenen. Het heeft de voorkeur dat de beklagde medewerker de onvrede wegneemt en samen met de klagende burger tot een oplossing komt. Uiteraard is het komen tot een oplossing afhankelijk van de bereidwilligheid van partijen om met elkaar in gesprek te gaan of een uitleg te geven hoe iets bedoeld is

5) Geen oplossing en dan ...

Als er geen oplossing is gevonden bij het bewandelen van de vier eerste stappen (de informele procedure), wordt er overgegaan op de procedure volgens de Awb (de formele procedure). Er zal dan eerst getoetst moeten worden aan de formele redenen om van een onderzoek af te zien. Als er sprake is van een klacht dan moet de gemeente nader onderzoek doen. Hier heeft de gemeente vrijheid in de manier waarop. Een vast onderdeel is wel het horen van de klager en beklagde. Het doel van onderzoek is om de juiste feiten, beleid en regelgeving te achterhalen. Op basis van dit onderzoek kan een goed oordeel worden gevormd over de klacht en het besluit.

Het is raadzaam om het onderzoek door de klachtbehandelaar of klachtencoördinator te laten verrichten. Ook bij de formele procedure blijft persoonlijk contact met de klager een belangrijk punt. Het horen in deze fase heeft een ander doel dan het eerste contact onder punt 1. In het eerste contact is het doel er achter te komen wat de burger met de klacht wil bereiken en de klacht helder te krijgen. Soms is het echter lastig om te achterhalen wat er precies is gebeurd. Tegelijk is het ook een gezamenlijk gesprek om te kijken of er begrip is voor elkaar en elkaars standpunten en uiteindelijke belangen.

6) Afronding

Nadat de klacht is getoetst aan rechtmatigheid en behoorlijkheid zal met afweging van standpunten en belangen de gemeente tot een oordeel moeten komen.

Een klacht is bij formele behandeling gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk. Dit oordeel zal schriftelijk meegedeeld moeten worden aan klager en beklagde. Aanbevolen wordt om in de brief een korte samenvatting te maken van het proces en van het gesprek dat tussen partijen heeft plaatsgevonden.

In de brief staat uiteraard ook het besluit met een goede motivering en de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale Ombudsman als men niet tevreden is. Het besluit wordt voorzien van een verslag van een eventueel gehouden hoorzitting.

Geluidopnamen

Voor het maken van geluidopnamen hanteren wij de richtlijn van de Nationale Ombudsman. Hierin staat onder meer dat:

- een overheidsinstantie het maken van een geluidsoptname toestaat, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan;
 - een burger van tevoren duidelijk maakt dat hij een geluidsoptname wil maken;
 - de burger aan de overheidsinstantie een kopie van de opname verstrekt als deze dat wenst (of vice versa als de overheidsinstantie de opname maakt);
 - noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsoptname, tenzij dit wordt meegedeeld;
 - noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsoptnamen aan derden of maakt deze openbaar.
- <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2014/ombudsman-maakt-spelregels-voor-het-maken-van-geluidsoptnamen>

4. Klachtbehandeling in tweede instantie

Klachtbehandeling in tweede instantie ligt bij de Nationale ombudsman. Klachten over privacy kunnen in eerste en tweede instantie worden voorgelegd aan de autoriteit persoonsgegevens. Voor schuldhulpverlening is dit in tweede instantie ook mogelijk bij de Brancheorganisatie voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening in Nederland (NVVK).