



## Klachtprotocol voor de behandeling van klachten gemeente Beverwijk

Het college van de gemeente Beverwijk;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit vast te stellen:

### Klachtprotocol voor de behandeling van klachten gemeente Beverwijk

#### Hoofdstuk 1 Begrips- en algemene bepalingen

##### Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht
- b. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon of organisatie werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem als natuurlijk persoon of rechtspersoon of een ander heeft gedragen;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- d. klager: degene die de klacht als genoemd onder b heeft ingediend;
- e. klachtbehandeling: onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 van de Awb;
- f. college: college van burgemeester en wethouders.

##### Artikel 1.2 Doel

De behandeling van de klachten vindt plaats overeenkomstig de bepalingen in titel 9.1 en 9.2 van de Awb. Doel van dit protocol is het geven van regels voor de behandeling van klachten binnen de gemeente Beverwijk.

##### Artikel 1.3 Reikwijdte

Deze regels zijn van toepassing op de behandeling van klachten bedoeld in artikel 9:4 van de Awb voor zover de klacht gericht is tegen de burgemeester, het college of een medewerker van de gemeente Beverwijk.

##### Artikel 1.4 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Beverwijk zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.
2. Onder een klacht, bedoeld in artikel 1.1. onder b, wordt uitdrukkelijk niet verstaan een uiting van onvrede met het algemeen (vastgestelde) beleid van de gemeente Beverwijk en een melding over de buitenruimte.
3. De burgemeester of het college draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

#### Hoofdstuk 2 Behandeling klachten

##### Artikel 2.1 Indiening

###### Artikel 2.1.1 Mondelinge klacht

1. Onder een mondelinge klacht wordt verstaan een klacht mondeling kenbaar gemaakt aan de klachtcoördinator. Indien de klacht bij een ander persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente Beverwijk terecht komt dan zorgt deze dat de klager en klachtcoördinator met elkaar in contact komen.
2. Mondelinge klachten worden in overleg met de klager op schrift gesteld door de klachtcoördinator.
3. De klachtcoördinator zorgt voor indiening bij (de vertegenwoordiger van) de burgemeester of het college.
4. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.



### **Artikel 2.1.2 Schriftelijke klacht**

1. Onder een schriftelijke klacht wordt verstaan een klacht ingediend door gebruik te maken van het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente Beverwijk of een per post verzonden klacht aan de klachtcoördinator. De klachtcoördinator zorgt dat de klacht wordt doorgeleid aan de klachtbehandelaar.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. De klacht dient schriftelijk, ondertekend en voorzien van dagtekening te worden ingediend. Het klaagschrift bevat de naam en het adres van de indiener, een omschrijving van de gedraging (met datum, tijdstip) waarop de klacht betrekking heeft, de mededeling wie zich aldus heeft gedragen, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de reden waarom indiener meent te moeten klagen over de gedraging.
4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zelf te zorgen voor een vertaling.

### **Artikel 2.1.3 Bezwaarschrift met klacht**

1. Indien gelijktijdig met een bezwaar een klacht wordt ingediend, wordt de klacht 'losgekoppeld van het bezwaar'. Het bezwaar en de klacht worden separaat behandeld. De zaken worden separaat ingeboekt in Join.
2. Het bezwaar wordt behandeld overeenkomstig de Regeling voor de commissie voor de behandeling van bezwaarschriften gemeente Beverwijk 2022. De klacht wordt behandeld overeenkomstig dit klachtprotocol.

### **Artikel 2.2 Registratie**

1. Elke ingediende klacht wordt door de postkamer geregistreerd en voorgelegd aan de klachtcoördinator.
2. Klaagschriften die niet bestemd zijn voor bestuursorganen van de gemeente Beverwijk worden binnen vijf werkdagen doorgestuurd naar het bestuursorgaan of de organisatie waarvoor de klacht bedoeld is. De indiener wordt hiervan gelijktijdig op de hoogte gebracht.
3. Elk ingediend klaagschrift wordt in het zaaksysteem ingeboekt in de werkvoorraad van de klachtcoördinator.

### **Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst van een klacht wordt terstond, doch uiterlijk vijf werkdagen, door degene die de klacht op grond van artikel 2.4 behandelt namens de burgemeester of het college schriftelijk aan de klager bevestigd. Deze bevestiging wordt verstuurd via het kanaal dat de klager heeft gekozen om de klacht in te dienen.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen, waar inhoudelijke inlichtingen kunnen worden ingewonnen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht en de daarbij meegezonden stukken alsmede de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.
4. Indien een klaagschrift niet in behandeling kan worden genomen wegens het niet voldoen aan de indieningsvereisten genoemd in artikel 2.1.2 wordt de klager verzocht deze binnen twee weken aan te vullen.

### **Artikel 2.4 Klachtbehandelaar**

1. Een klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
  - a. de teammanager namens de burgemeester of het college indien het een gedraging van een medewerker van een team betreft dat onder verantwoordelijkheid van deze manager valt;
  - b. de gemeentesecretaris namens de burgemeester of het college indien het een gedraging van een manager betreft;
  - c. de burgemeester namens het college indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
  - d. de burgemeester indien het een gedraging van een lid van de gemeenteraad of een commissie of een van de wethouders betreft;
  - e. de locoburgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft.
2. De klachtbehandelaar genoemd onder a kan de behandeling van de klacht overdragen aan de strategisch manager in het geval de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost.
3. De klachtbehandelaar genoemd onder e kan de behandeling van de klacht overdragen aan de Commissaris van de Koning in het geval de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost.

### **Artikel 2.5 Klachtcoördinator**

De voortgang- en afdoeningsbewaking van binnengekomen klachten geschied door een door burgemeester en college aangewezen klachtcoördinator, onder verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris. De klachtcoördinator is belast met de coördinatie van klachtbehandeling in eerste aanleg (de interne procedure) en is tevens contactpersoon in de externe klachtbehandeling (met de Nationale ombudsman).

### **Artikel 2.6 Niet-ontvankelijkheid**

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging naar de mening van de klachtbehandelaar kennelijk onvoldoende is;
  - niet is voldaan aan de vereisten in artikel 2.1.1/2 en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen heeft verstrekt nadat hij op deze tekortkoming is gewezen zoals opgenomen in artikel 2.3 onder 4;
  - deze een gedraging betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Awb is behandeld;
  - ten aanzien van de gedraging voor klager een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat of heeft opgestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
  - ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
  - zolang ten aanzien van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie;
  - deze een gedraging betreft die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

### **Artikel 2.7 Onderzoek en horen**

1. De klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 2.4 stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren. De klachtbehandelaar beslist in overleg met de klachtcoördinator of dit in een informeel gesprek of met een formele hoorzitting plaatsvindt.
2. Van deze procedure van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of als de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn heeft verklaard gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van de procedure van hoor en wederhoor wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het gesprek of de hoorzitting. Het verslag wordt bij de afhandelingsbrief gevoegd.

### **Artikel 2.8 Afdoening**

#### **Artikel 2.8.1 Afdoening door klachtcoördinator**

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. Dit wordt schriftelijk aan de klager bevestigd door de klachtcoördinator.

#### **Artikel 2.8.2 Afdoening door klachtbehandelaar**

1. De klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 2.4 doet de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht in overleg met de klachtcoördinator namens de burgemeester of het college schriftelijk af met een afhandelingsbrief. De afhandelingsbrief wordt opgesteld door de klachtcoördinator.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager, degene tegen wie de klacht gericht is en de burgemeester of het college schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die er aan zijn verbonden.
3. De klachtbehandelaar deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht binnen één jaar na afhandeling kan voorleggen



- aan de Nationale ombudsman onder vermelding van de termijn voor indiening van een verzoekschrift bij de ombudsman.
4. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, dan kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. In het geval de klacht niet binnen deze verlengde termijn wordt afgedaan, kan de klager een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.
  5. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. Dit wordt schriftelijk aan klager bevestigd.

### **Hoofdstuk 3 Rapportage**

#### **Artikel 3.1 Jaaroverzicht**

1. Burgemeester en het college brengen over ieder afgelopen kalenderjaar een overzicht uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.
2. Dit wordt bekendgemaakt op de website van de gemeente Beverwijk.

#### **Artikel 3.2 Interne rapportage**

Het jaaroverzicht zoals omschreven onder 3.1 wordt binnen de organisatie verspreid en voorzien van aanbevelingen door de klachtcoördinator.

### **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

#### **Artikel 4.1 Onvoorziene situaties**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslissen de burgemeester en het college.

#### **Artikel 4.2 Inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking de dag na die van bekendmaking.
2. Op het tijdstip als bedoeld in lid 1 worden alle voorgaande reglementen en/of verordeningen welke zien op de klachtbehandeling ingetrokken.
3. Klachten die zijn ontvangen voor de datum van inwerkingtreding van dit protocol worden afgehandeld overeenkomstig de bepalingen van dit protocol.

#### **Artikel 4.3 Citeertitel**

Dit protocol kan worden aangehaald als "Protocol voor de behandeling van klachten gemeente Beverwijk".

*VASTGESTELD BIJ COLLEGEBSLUIT VAN ....*