



Klachtenregeling gemeente Houten

Het college van burgemeester en wethouders van Houten;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat wijziging van de interne regeling voor klachtbehandeling wenselijk is;

besluit:

vast te stellen de volgende gewijzigde

Klachtenregeling gemeente Houten

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

- a. klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over gedragingen zoals bedoeld in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;
- b. klager: degene die de klacht indient;
- c. beklagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- d. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan;
- e. klachtbehandelaar: de functionaris die de klacht in behandeling neemt, met dien verstande dat de klachtbehandelaar niet degene is die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- f. klachtencoördinator: de medewerker die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 1.3;
- g. Nationale ombudsman: de ombudsman, bedoeld in Hoofdstuk 9 titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 1.2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, mondeling of schriftelijk of via elektronische weg, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 1.3 Klachtencoördinator

1. Er is een klachtencoördinator en een vervangend klachtencoördinator
2. De klachtencoördinator heeft in elk geval tot taak:
 - zorgen voor een zorgvuldige klachtregistratie;
 - het toetsen op ontvankelijkheid en toepassing van artikel 9:8 Awb;
 - zorgen voor het doorzenden van de klacht aan de klachtbehandelaar en beklagde;
 - toezien op een tijdige en zorgvuldige behandeling van klachten;
 - zo nodig ondersteunen en adviseren van de klachtbehandelaar;
 - zo nodig en indien gewenst optreden als klachtbehandelaar;
 - optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
3. De klachtencoördinator brengt jaarlijks een openbare, geanonimiseerde rapportage uit, die actief wordt gepubliceerd. Hierin zijn de volgende onderdelen opgenomen:
 - cijfermatige en inhoudelijke informatie over de ingekomen klachten, de behandeling en uitkomst hiervan;
 - signalen en aanbevelingen op basis van de ingekomen en behandelde klachten.

Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht

Artikel 2.1 Indieningsvereisten

1. Eenieder kan een schriftelijke of mondelinge klacht indienen. Onder schriftelijke indiening wordt ook verstaan het indienen van een klacht via een gemeentelijk e-mailadres of een digitaal klachtenformulier op de gemeentelijke website.



2. Een schriftelijke klacht wordt gericht aan het betreffende bestuursorgaan, ter attentie van de klachtencoördinator en bevat tenminste:
 - naam en adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging en de persoon of personen waartegen de klacht is gericht.
3. Een schriftelijke klacht is opgesteld in de Nederlandse taal of wordt op verzoek van het bestuursorgaan door de klager voorzien van een Nederlandse vertaling.

Artikel 2.2 Ontvangst en registratie

- De klacht wordt geregistreerd in het postregistratiesysteem. De klachtencoördinator ontvangt daar een bevestiging van.
- De klachtencoördinator stuurt de klacht zo spoedig mogelijk na ontvangst door naar de klachtbehandelaar en de beklagde(n).
- De klachtencoördinator bevestigt binnen vijf werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager.
- De ontvangstbevestiging bevat waar mogelijk informatie over wie verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling en de termijn van behandeling.
- Als de klacht niet voldoet aan de formele vereisten zoals bedoeld in artikel 9:4 Awb, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencoördinator gestelde termijn.
- Het bestuursorgaan is niet verplicht om in situaties zoals genoemd in artikel 9:8 Awb de klacht in behandeling te nemen.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd.

Hoofdstuk 3 Behandeling van een klacht

Artikel 3.1 Klachtbehandelaar

- a. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door de direct leidinggevende van de betrokken medewerker.
- b. Een klacht over (een lid van de) directie of een wethouder wordt behandeld door de burgemeester.
- c. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester.
- d. Een klacht over een onafhankelijk adviseur en een onafhankelijke commissie die het college of de burgemeester adviseert, wordt behandeld door de burgemeester.

Artikel 3.2 Klachtbehandeling door een ander dan de klachtbehandelaar

Als de inhoud van een klacht dit toelaat, naar het oordeel van de klachtbehandelaar, kan hij de behandeling ervan overdragen aan een ander, mits deze persoon niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. De klachtbehandelaar zoals beschreven in artikel 3.1 blijft na overdragen eindverantwoordelijke voor de klachtbehandeling.

Artikel 3.3 Termijnen en verdaging

- a. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
- b. De termijn van zes weken kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. De klachtencoördinator meldt de verdaging van de behandeltermijn aan de klager.
- c. Verder uitstel is mogelijk met schriftelijke instemming van de klager.
- d. Bij het niet tijdig of niet naar behoren afhandelen van een klacht door de klachtbehandelaar, kan de klachtencoördinator de direct leidinggevende van de klachtbehandelaar vragen hierop toe te zien.
- e. In het uiterste geval kan de klachtencoördinator de burgemeester informeren met het verzoek toe te zien op de klachtafhandeling.

Artikel 3.4 Behandeling

1. De behandeling is informeel waar het kan en formeel waar nodig. Bij mondeling ingediende klachten staat de informele behandeling voorop.
2. De klachtbehandelaar of klachtcoördinator zal binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht bij voorkeur telefonisch contact opnemen met de klager over de klacht.
3. *Informeel behandeling*
 - De klachtbehandelaar zal klager en beklagde horen en onderzoeken of een directe oplossing naar tevredenheid van de klager mogelijk is.



- Als de klager een formele behandeling van de klacht wenst of als de informele klachtbehandeling niet succesvol is geweest wordt de klacht behandeld volgens de formele behandeling.
4. *Formele behandeling*
- De klachthandelaar stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord, afzonderlijk of in elkaars aanwezigheid.
 - Van het horen van klager kan worden afgezien als blijkt dat de klacht kennelijk ongegrond is.
 - Van het horen van klager kan worden afgezien als klager zelf aangeeft geen gebruik te willen maken van dit recht gehoord te worden.
 - Klager en beklagde kunnen nog reageren op elkaars standpunt (= wederhoor).
 - Indien nodig wordt aanvullend (dossier) onderzoek gedaan.
 - Er volgt een afdoeningsbrief.

Artikel 3.5 Afdoeningsbrief

1. De afdoeningsbrief van de klacht bevat tenminste:
 - de bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
 - zo mogelijk een oordeel over het al of niet gegrond zijn van de klacht;
 - de eventueel naar aanleiding van de klacht genomen of voorgenomen acties;
 - zo nodig een samenvattend verslag van het horen;
 - de clausule Nationale ombudsman, waarin wordt vermeld dat de klager zich kan richten tot de Nationale ombudsman als hij het oneens is met het oordeel of de wijze waarop de klacht is behandeld, binnen 12 maanden na verzending van de afdoening
2. De onder 1. genoemde vereisten voor de afdoeningsbrief gelden niet wanneer de klacht tussentijds naar tevredenheid van de klager is afgerond.
3. De afdoeningsbrief moet schriftelijk (in briefvorm of via e-mail) worden opgesteld. Afdoening via e-mail is alleen wenselijk als de communicatie tijdens de klachtbehandeling ook (deels) via e-mail heeft plaats gevonden.
4. De klachtbehandelaar zoals beschreven in artikel 3.1 ondertekent de afdoeningsbrief, ook als de behandeling is overgedragen aan een ander zoals beschreven in artikel 3.2.

Hoofdstuk 4 Klachtbehandeling door Nationale ombudsman

Artikel 4.1 Klachtbehandeling in tweede instantie

De gemeente Houten is voor klachtbehandeling in tweede instantie aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dit betekent dat de inwoner een verzoek kan indienen bij de Nationale ombudsman als hij het oneens is met het oordeel van de gemeente of met de wijze waarop zijn klacht is behandeld door de gemeente.

Artikel 4.2 Behandelwijze

De Nationale ombudsman beoordeelt de ingekomen verzoeken om te bepalen of zij deze mogen behandelen en welke aanpak het beste past bij de klacht. Daarvoor hebben zij drie mogelijkheden:

1. **Interventie:** de Nationale ombudsman neemt contact op met de gemeente om te vragen of er een oplossing mogelijk is.
2. **Bemiddelingsgesprek:** de Nationale ombudsman praat met de klager en de gemeente over de klacht. Het doel is om het contact tussen klager en de gemeente te verbeteren. Dit gesprek is vrijwillig.
3. **Onderzoek met oordeel:** de Nationale ombudsman voert een onderzoek uit. Zij stellen vragen waarop beide partijen (schriftelijk) mogen reageren. Als het onderzoek klaar is, sturen zij een brief of een rapport waarin zij hun bevindingen en een oordeel geven.

Artikel 4.3 Reactie college op rapport door Nationaal ombudsman

1. De klachtbehandelaar legt een door de Nationale ombudsman uitgebracht rapport zo spoedig mogelijk ter kennisneming voor aan het college, desgewenst voorzien van commentaar.
2. In het desbetreffende collegevoorstel wordt, als de Nationale ombudsman een of meer aanbevelingen heeft gedaan, het college voorgesteld een besluit te nemen over de aanbeveling(en).
3. Het college informeert klager/verzoeker schriftelijk over zijn reactie op het rapport van de Nationale ombudsman.
4. Het college informeert de Nationale ombudsman schriftelijk over zijn reactie op het rapport en indien van toepassing over de wijze waarop aan de aanbevelingen van de Nationale ombudsman gevolg wordt gegeven. Een afschrift van de in lid 3. bedoelde reactie aan klager/verzoeker wordt meegezonden.
5. De klachtencoördinatie ontvangt een afschrift van beide in dit artikel bedoelde schriftelijke reacties.



Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 5.1 Intrekken oude regeling

1. De Klachtenregeling gemeente Houten 2010 wordt ingetrokken.
2. Klachten die zijn ingediend voor of op het moment van inwerkingtreding van deze regeling, die nog niet zijn afgehandeld, worden afgehandeld volgens de Klachtenregeling gemeente Houten 2010.

Artikel 5.2 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na vaststelling.

Artikel 5.3 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Houten 2023

Aldus vastgesteld in de vergadering van 4 juli 2023.

*de secretaris,
A.J. Barink*

*de burgemeester,
G.P. Isabella*

Toelichting bij de Klachtenregeling gemeente Houten

Inleiding

Deze klachtenregeling is een interne regeling waarin staat beschreven hoe de gemeente Houten met klachten wil omgaan.

Het gemeentebestuur vindt het belangrijk dat de behandeling van klachten over overheidsoptreden zorgvuldig en transparant is. Daarom is het wenselijk dat een klachtenregeling voldoet aan titel 9.1 Klachtbehandeling van de Algemene wet bestuursrecht. Voordat een klager met een klacht over de gemeente terecht kan bij de Nationale ombudsman, is het verplicht om eerst de klacht aan de gemeente zelf voor te leggen om te behandelen. De behandeling bij de Nationale ombudsman heet daarom ook wel 'klachtbehandeling in tweede instantie'.

In deze klachtenregeling staat de informele behandeling van een klacht centraal. Na het ontvangen van een klacht zal de klachtcoördinator of klachtbehandelaar zo snel mogelijk contact opnemen met de klager. Het doel is met de inwoner verkennen van het probleem om samen tot een oplossing te komen waar dit kan. Hierbij staat de vraag achter de klacht centraal: waar gaat het de klager nu precies om. Als de informele behandeling niet tot resultaat leidt, volgt de formele procedure. De klager heeft het recht om een klacht ook direct formeel te laten behandelen.

Toelichting

Algemeen

Hoofdstuk 9 van de Awb beschrijft de interne klachtbehandeling. Sommige wettelijke bepalingen zijn overgenomen in deze regeling. Over andere onderwerpen is aanvullende informatie vindbaar in de Awb:

- Waarover kan de inwoner een klacht indienen (art. 9:1 Awb)
- Welke formele eisen gelden voor een klacht (art. 9:4 Awb)
- Wat zijn de uitzonderingen om de klacht niet in behandeling te hoeven nemen (art. 9:8 Awb)

De regeling gaat over alle klachten die per brief, via e-mail of e-formulier zijn binnengekomen. De gemeente zal ook mondeling ingediende klachten in behandeling nemen als deze voldoen aan de ontvankelijkheidsvereisten. Dit zijn een (mondelinge) beschrijving van het gedrag of het handelen waar de klacht over gaat en bekendmaking van de persoonsgegevens van klager. Bij mondeling ingekomen klachten volgt de informele procedure en als die niet tot resultaat leidt de formele procedure. Dit sluit aan op art. 9:2 Awb waarin staat dat ook een mondelinge klacht op behoorlijke wijze behandeld hoort te worden.

Artikel 1.2 Klachtrecht



Deze tekst is overgenomen uit de wet, met een kleine aanvulling. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip, waarbij in beginsel alles wat geen bezwaar is, een klacht is. Het moet echter wel gaan om een gedraging (handelen of nalaten) in een min of meer concrete situatie; algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering zijn geen klachten in de zin van de Awb. Sommige onderwerpen uit klachten kunnen in eerste instantie geen gedraging lijken, maar daar wel toe te herleiden zijn.

De klachtenregeling ziet primair toe op klachten over het college en personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van het college.

Artikel 1.3 Klachtencoördinator

Artikel 2.2 Ontvangst en registratie

Op grond van artikel 9:12a Awb heeft de wetgever een zorgplicht aan het bestuursorgaan opgelegd om schriftelijk ingediende klachten te registreren. Daarnaast is het verplicht om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Deze publicatie is vormvrij. Het gemeentebestuur hecht waarde aan het signaleren, leren en verbeteren van de dienstverlening op basis van bevindingen uit de klachtrapportage. Bij het opstellen van het jaarverslag wordt rekening gehouden met de eisen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Artikel 2.1 Indieningsvereisten

Artikel 2.2 Ontvangst en registratie

Artikel 9:8 van de Awb beschrijft in welke gevallen het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen, namelijk:

- a. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
 - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen beroep kon worden ingesteld;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging 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.
- b. Als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

De klachtencoördinator informeert in deze gevallen de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, over het toepassen van dit artikel. De klager krijgt daarnaast informatie over de mogelijkheid om hierover nog vragen te stellen aan de Nationale ombudsman.

Artikel 3.1 Klachtbehandelaar

Dit artikel beschrijft welke functionaris optreedt als klachtbehandelaar bij een ingediende klacht tegen een functionaris. Bij klachten tegen een bestuurlijke ambtsdrager wordt de structuur van de bestuurlijke bevoegdheden in de Gemeentewet als leidraad gehanteerd. Bij klachten over gemeenteambtenaren is de hiërarchische structuur binnen de gemeentelijke organisatie leidend.

Op grond van hoofdstuk 9 van de Awb is het klachtrecht van toepassing op alle bestuursorganen, waaronder het college. In lid 2 staat dat de gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan, daarom zijn ook individuele collegeleden als onderdeel van het college onderwerp van het klachtrecht. Individuele raadsleden zijn echter geen bestuursorgaan. Daarmee vallen gedragingen van gemeenteraadsleden niet onder de werkingssfeer van de Awb, hoofdstuk 9, art. 9:1, lid 2.

Het klachtrecht is uitdrukkelijk niet van toepassing op interne klachten binnen een bestuursorgaan. Klachten van raadsleden, collegeleden en medewerkers over elkaar vallen niet onder de Awb. De Awb beoogt immers de ongelijke positie van een inwoner/ondernemer versus een bestuursorgaan te regelen. Reglementen van orde of anderszins eigenstandige klachtenregelingen binnen organisaties zijn hier van toepassing.

Artikel 3.3 Termijnen en verdaging



Artikel 9:11 Awb geeft een regeling van de termijnen waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. Als deze termijnen worden overschreden kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman. Het bestuursorgaan, in deze de gemeente, blijft echter verplicht tot de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 3.4 Behandeling

In artikel 9:5 Awb is bepaald dat, zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen, de verplichting vervalt tot verdere toepassing van titel 9.1 van de Awb. Dit biedt ruimte om een klacht waar mogelijk informeel te behandelen. Daarbij is een laagdrempelige en oplossingsgerichte aanpak leidend. Zodra deze informele behandeling naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, wordt de klacht afgesloten.

Bij mondeling ingediende klachten is bij de gemeente Houten de informele aanpak standaard, tenzij die niet tot een oplossing leidt.

Indien gewenst (of als de informele aanpak geen resultaat heeft) vindt een formele behandeling plaats. De klachtbehandelaar gaat in gesprek over de ingediende klacht met de klager en beklagde. De wijze waarop het gesprek plaatsvindt is bespreekbaar. Er zijn verschillende communicatievormen mogelijk: telefonisch, via een onlineverbinding (Teams of skype), in een vergaderruimte in het stadhuis of op een locatie elders. De best passende vorm kiest de klachtbehandelaar in afstemming met de klager en beklagde.

In de wet staat niet dat er ook wederhoor moet plaats vinden. Uit rapporten van de Nationale ombudsman blijkt echter dat betrokkenen wel degelijk de kans moeten krijgen om op elkaars standpunt te reageren. Indien gewenst kan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft zich door iemand laten bijstaan, zoals een personeelsadviseur of een advocaat.

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de termijnbewaking van de klachtbehandeling.

Artikel 3.5 Afdoeningsbrief

Dit artikel bevat een uitwerking van het bepaalde in artikel 9:12 Awb. Als aanvulling is opgenomen dat ook een eventueel naar aanleiding van de klacht genomen of voorgenomen actie wordt benoemd.

Van het horen wordt een samenvattend verslag opgenomen in de afdoeningsbrief of een afzonderlijk verslag gemaakt.

Artikel 4.1 Klachtbehandeling in tweede instantie

De gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De inwoner die niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling of de wijze waarop de klacht is behandeld kan een verzoek aan de Nationale ombudsman indienen uiterlijk binnen één jaar na verzending van de schriftelijke afdoening. Daarnaast kan klager de Nationale ombudsman ook benaderen als de termijnen van klachtbehandeling door de gemeente worden overschreden.

De Awb vermeldt dat klager in de fase van behandeling door de Nationale ombudsman 'verzoeker' wordt genoemd en het klaagschrift in tweede instantie een 'verzoekschrift'.

Artikel 4.2 Behandelwijze

De Nationale ombudsman beoordeelt of en in hoeverre het betreffende bestuursorgaan zich behoorlijk heeft gedragen en kan naar aanleiding van eventueel uitgevoerd onderzoek aanbevelingen doen. De klachtbehandelaar en klachtencoördinator zijn actief betrokken bij een gevraagde interventie of bemiddeling of bij de uitvoering van een onderzoek, om vragen te beantwoorden en informatie te delen.

Het rapport van bevindingen na een onderzoek wordt ook gedeeld met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Deze krijgt zelf de gelegenheid te reageren op de bevindingen.

Het is van belang dat het college op de hoogte is van door de Nationale ombudsman uitgebrachte rapporten. De verwachting is dat het college binnen een redelijke termijn reageert door aan te geven of en op welke wijze zij de aanbevelingen gaan opvolgen. Bij het niet opvolgen van een aanbeveling wordt dit onderbouwd meegedeeld aan de Nationale ombudsman. Een afschrift van de reactie van de gemeente gaat ter informatie naar klager en beklagde.