

Klachtenregeling gemeente Apeldoorn

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester,

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 160 lid 1 onder c en artikel 170 lid 1 onder e van de Gemeentewet;

Besluit:

vast te stellen de 'Klachtenregeling gemeente Apeldoorn'

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) **bestuursorgaan:**
 - burgemeester,
 - college: college van burgemeester en wethouders,
 - overige organen die onder de verantwoordelijkheid vallen van de burgemeester of college.
- b) **concern klachtencoördinator:** de medewerker die een adviserende rol heeft ten aanzien van de klachtbehandelaar, belast is met coördinatie van de klachten en klachten behandelt.
- c) **klacht:** een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
- d) **klachtbehandelaar:** de medewerker die de klacht in behandeling heeft.
- e) **klager:** de natuurlijke of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen.
- f) **wet:** de Algemene wet bestuursrecht (Awb)
- g) Voor het overige zijn de begrippen uit de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing.

Artikel 2 Reikwijdte

- 1) Klachtenbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
- 2) Deze regeling geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
- 3) Deze regeling is van toepassing op klachten betreffende gedragingen van een bestuursorgaan.

Artikel 3 Concern klachtencoördinator

- 1) De concern klachtencoördinator ontvangt, registreert en bewaakt de procedurele voortgang van klachten.
- 2) De concern klachtencoördinator ondersteunt het bestuur en management bij de behandeling van klachten.
- 3) De concern klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht overeenkomstig deze regeling plaatsvindt.
- 4) De concern klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 2 INDIENING VAN KLACHTEN

Artikel 4 Wijze van indiening

- 1) Een klacht kan mondeling, schriftelijk en online via de website worden ingediend.
- 2) Een mondeling geuite klacht kan tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend. Deze mondelinge klacht wordt in overleg met klager door de concern klachtencoördinator geregistreerd.

Artikel 5 Ontvangst

De ontvangst van een klacht wordt (automatisch) digitaal of door de klachtbehandelaar schriftelijk aan de klager bevestigd

Artikel 6 Afschrift

Indien de klacht is gericht tegen een persoon werkzaam bij de gemeente, dan ontvangt deze van de klachtbehandelaar ook een kopie van de klacht.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 7 Bevoegdheden afhandelen klacht over personen

- 1) Een klacht over een wethouder wordt behandeld door de burgemeester.
- 2) Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester.
- 3) Klachten over de gemeentesecretaris/algemeen directeur, directieraad, advies commissie ten behoeve van het college worden behandeld door de burgemeester namens het college.
- 4) Klachten over een afdelingshoofd worden behandeld door een lid van de directieraad namens het college.
- 5) Klachten over teammanagers worden behandeld door het betreffende afdelingshoofd namens het college.
- 6) Klachten over medewerkers worden behandeld door de direct leidinggevende namens het college.
- 7) De klachtbehandelaar maakt zoveel mogelijk gebruik van de informele fase. Indien gewenst kan de klachtbehandelaar zich laten adviseren/bijstaan door de concern klachtencoördinator.

Fase van de informele klachtafhandeling

Artikel 8 Informele klachtbehandeling

- 1) Na ontvangst neemt de betreffende klachtbehandelaar binnen een week (telefonisch) contact op met de klager met als doel de klacht informeel op te lossen.
- 2) Na het telefonische contact streeft de klachtbehandelaar ernaar binnen twee weken de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen.
- 3) Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht.
- 4) De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling – zijn klacht formeel te laten behandelen.

Fase van de formele klachtafhandeling

Artikel 9 Onderzoek

- 1) De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht.
- 2) De klachtbehandelaar is bevoegd bij de medewerkers in dienst van de gemeente Apeldoorn alle inlichtingen te vragen en alle stukken op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de klacht. De betreffende medewerker draagt er vervolgens zorg voor dat de klachtbehandelaar binnen twee weken de gevraagde inlichtingen en stukken krijgt dan wel kan inzien.

Artikel 10 Horen

- 1) De klachtbehandelaar 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.
- 2) Van het horen kan worden afgezien indien klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben.
- 3) Klager, dan wel degene tegen wie geklaagd wordt, kan verzoeken om buiten aanwezigheid van de andere partij te worden gehoord.
- 4) Klager en beklaagde ontvangen na een gesprek een weergave van de gemaakte afspraken.
- 5) Er wordt geen apart verslag gemaakt van de hoorzitting.

Artikel 11 Afdoening

- 1) De klachtbehandelaar doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk af. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, 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.
- 2) De klachtbehandelaar stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden.
- 3) De klachtbehandelaar deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht na de afdoening van de klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 4 RAPPORTAGE

Artikel 12 Rapportage

De concern klachtencoördinator brengt jaarlijks aan de burgemeester en college over het afgelopen kalenderjaar verslag uit. In dit verslag is in ieder geval opgenomen het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 13 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Artikel 14 Citeerwijze

Deze regeling wordt aangehaald als: 'Klachtenregeling gemeente Apeldoorn'.

Aldus vastgesteld door:

het college van burgemeester en wethouders gemeente Apeldoorn d.d. 12 juni 2023

Algemene toelichting

Aanleiding

Deze klachtenregeling is ontstaan omdat er voor inwoners geen zichtbare regeling is en er een versnippering is van de huidige toepassing van diverse regelgeving en werkwijze. Deze regeling is dan ook een aanvulling op resp. uitwerking van het in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geregelde interne klachtrecht. Het klachtrecht vormt een aanvullende vorm van bescherming tegen de overheid, naast de bezwaar- en beroepsprocedures.

Definitie klacht

De Awb geeft geen definitie van een klacht. Artikel 9.1 Awb luidt als volgt:

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

Klachten gaan altijd over de wijze waarop de overheid zich gedraagt jegens burgers en rechtspersonen en niet over de inhoud van haar beslissing. Het gaat daarbij niet alleen om klachten over mondelinge bejegening (zoals onheus/onaardig te woord gestaan worden door een ambtenaar), maar om klachten over onbehoorlijk gedrag van de overheid in de ruimste zin van het woord. De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren een nadere invulling gegeven aan het begrip onbehoorlijk gedrag van de overheid waarover een klacht kan worden ingediend. Dat begrip bestrijkt volgens de Nationale ombudsman nu bijna alle beginselen van behoorlijk bestuur, hetgeen met zich meebrengt dat er bijvoorbeeld ook een klacht kan worden ingediend wanneer men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, verkeerde informatie van de ambtenaar heeft gehad, onredelijk lang heeft moeten wachten op gevraagde informatie of van mening is dat er onzorgvuldig is omgegaan met de privacy. Blijkens de tekst van artikel 9:1 Awb moet het bij een klacht altijd gaan om een bepaalde aangelegenheid. Er kunnen dus geen klachten worden ingediend over beleid of regelgeving van het bestuursorgaan.

Beperken indienen klacht

Artikel 9:8 Awb maakt het voor het bestuursorgaan mogelijk het indienen van klachten te beperken. Het artikel bevat een opsomming van soorten klachten die het bestuursorgaan niet verplicht is in behandeling te nemen. Zo is het bestuursorgaan niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Het bestuursorgaan heeft hierin een zekere beoordelingsvrijheid, maar mag niet lichtvaardig aannemen dat sprake is van een klacht over "klein leed". Of het bestuursorgaan zich daaraan heeft gehouden is ter beoordeling aan de Nationale ombudsman.

Indienen klacht

Klachten moeten altijd worden ingediend bij een bestuursorgaan. In deze regeling is dat het college of de burgemeester en de organen, die onder hun verantwoordelijkheid vallen bijv. de bezwarencommissie.

Klachtbehandelaar

In de gemeentelijke organisatie zijn de direct leidinggevende, concern klachtencoördinator, afdelingshoofden, managers en de directie gemandateerd klachten te behandelen namens het college en de burgemeester waar het gaat om klachten jegens medewerkers die binnen de gemeentelijke organisatie werkzaam zijn. Wie bevoegd is klachten af te handelen op het handelen van personen, wordt geregeld in artikel 7.

Conform art. 9:7 lid 1 van de AWB dient een klacht te worden behandeld door een persoon die zelf niet bij de gedraging betrokken is geweest.

Geen bezwaar- en beroepsprocedure

Een besluit inzake de afhandeling van een klacht (dus ook het besluit om een klacht niet in behandeling te nemen) is geen besluit in de zin van de Awb omdat het besluit niet is gericht op een rechtsgevolg. Er staat dus geen bezwaar- en beroepsprocedure tegen open.

Rapportage

Op grond van artikel 170, lid 1, sub. e Gemeentewet en artikel 9:12 a AWB brengt de concern klachtencoördinator jaarlijks aan de burgemeester en het college een verslag uit.

Gegevensverwerking AVG

Een beschrijving van de gegevensverwerking klachtbehandeling door klachtbehandelaar in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) kan worden opgevraagd bij de concern klachtencoördinator.

Buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's)

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en deze regeling is ook van toepassing op klachten over zogenoemde buitengewoon opsporingsambtenaren. Dat zijn kort gezegd ambtenaren met een speciale bevoegdheid (opsporing van strafbare feiten op basis van bijzondere wetten en/of toezicht op naleving van verordeningen; een en ander voor zover het strafbare feiten betreft) en die daarvoor een speciale opleiding hebben genoten en officieel zijn beëdigd.

Voor het dagelijks functioneren van de buitengewoon opsporingsambtenaar is de werkgever (lees: het college van burgemeester en wethouders) verantwoordelijk. Voor het gebruik van zijn speciale bevoegdheid valt de buitengewoon opsporingsambtenaar onder het toezicht van een speciale toezichthouder, de hoofdofficier van justitie. Deze moet erop toezien dat de buitengewoon opsporingsambtenaar zijn taak bij de opsporing van strafbare feiten naar behoren vervult en op een juiste wijze gebruik maakt van zijn bevoegdheden.

Als er een klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar wordt ingediend, én die klacht heeft betrekking op de uitoefening van bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar, dan is de werkgever verplicht om direct een afschrift van de klacht aan de toezichthouder (hoofdofficier van justitie) en de zogeheten direct toezichthouder (lees: de korpschef) te zenden (artikel 42, Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar (BBO)).

Dit stelt de toezichthouder in staat om een oordeel te geven over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar. Ook kan de toezichthouder dan tijdig beslissen over de vraag of het opportuun is om tot vervolging over te gaan.

Op grond van artikel 42, tweede lid, BBO moet de werkgever bij de formele afhandeling van de klacht het oordeel van de toezichthouder over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van bevoegdheden door de buitengewoon opsporingsambtenaar in acht nemen. Deze bepaling betekent in het licht van hoofdstuk 9 van de Awb dat de werkgever dit oordeel moet laten meewegen bij zijn uiteindelijke oordeel over de klacht.

Politie

In de Awb staat dat klachten moeten worden ingediend bij de instantie waar deze zijn ontstaan, in dit geval bij de politie. Dus niet bij de burgemeester. Om die reden staat hierover niets vermeld in deze regeling.