

Protocol klachtenbehandeling 2022

Inleiding

Bij een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, zoals gemeente Krimpenerwaard nastreeft, hoort een goede klachtenprocedure. Mensen kunnen een klacht indienen over gedragingen van gemeentelijke medewerkers of bestuurders. Daarnaast kunnen zich klachten voordoen over gedragingen van (leden van) onafhankelijke adviescommissies zoals de Commissie voor de bezwaarschriften. Voorbeelden van gedragingen zijn als iemand vindt dat hij niet correct behandeld is, onjuiste informatie heeft gekregen of onredelijk lang op een reactie moest wachten.

In dit protocol worden de regels en de procedure rond de klachtenbehandeling binnen de gemeente Krimpenerwaard beschreven.

Begrippen

In dit klachtenprotocol wordt verstaan onder:

- a) Awb: Algemene wet bestuursrecht
- b) Behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman: zijn een niet bindend normenkader voor de overheid waaraan kan worden getoetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen, te vinden op de website van de Nationale ombudsman
- c) Beklaagde: bestuursorgaan of persoon waartegen een klacht is ingediend
- d) Bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college of de burgemeester
- e) College: college van burgemeester en wethouders
- f) Gedraging: het handelen of nalaten van een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan
- g) Horen: iemand in de gelegenheid stellen diens gedachten naar voren te brengen
- h) Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid richting een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen
- i) Klachtbehandelaar: degene die belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht
- j) Klachtencoördinator: degene die belast is met het registreren en toetsen van klachten, hij/zij bewaakt de voortgang van termijnen en stelt een jaarverslag op
- k) Klaagschrift: een schriftelijke klacht
- l) Klager: degene die een klacht indient
- m) Nationale ombudsman: organisatie die klachten van burgers over de overheid behandelt

Doelstellingen van het klachtenprotocol

De klachtenprocedure heeft drie doelstellingen:

1. Leren van de klacht voor de toekomst;
2. Aanvullende bescherming van individuen tegen onheuse bejegening door gemeenteamttenaren en -bestuurders en bestuursorganen;
3. Herstel dan wel behoud van het vertrouwen in de gemeente.

Reikwijdte van het klachtenprotocol

Dit protocol is van toepassing op de behandeling van klachten, zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb. Het doel van het protocol is het geven van een interne procedure voor een adequate afhandeling van ontvangen klachten.

Verder is dit protocol niet van toepassing op klachten over aan de gemeente gerelateerde instanties met eigen rechtspersoonlijkheid en hun medewerkers. De gemeente Krimpenerwaard verwijst de klager naar de desbetreffende instantie.

Ook is dit protocol niet van toepassing als de klacht gaat over de ongewenste omgangsvormen racisme, seksuele intimidatie, agressie en geweld binnen de gemeentelijke organisatie. De gemeente Krimpenerwaard heeft voor de behandeling van deze klachten speciaal hiervoor aangewezen vertrouwenspersonen.

Hoofdstuk 1 Interne klachtenprocedure

Het indienen van een klacht

Iedereen kan een klacht indienen, ook namens iemand anders. De klacht kan via de website (www.krimpenerwaard.nl), per e-mail, schriftelijk, telefonisch of mondeling worden ingediend. De

klachtencoördinator kan de klager helpen bij het indienen van een klacht. Alle ontvangen klachten worden vertrouwelijk ingeboekt in het postregistratiesysteem.

Beschrijving taken

De klachtencoördinator

De klachtencoördinator registreert alle klachten, toetst deze op ontvankelijkheid en stuurt ze door aan de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator bewaakt de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten. De klachtencoördinator stelt een jaarverslag op. Daarnaast treedt de klachtencoördinator op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens het bestuursorgaan.

De klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar is degene die de klager en de beklagde uitnodigt en hoort en de klacht inhoudelijk afhandelt. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat een verslag van het horen wordt gemaakt. De klachtbehandelaar mag niet persoonlijk bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest. Als dat wel het geval is, wordt de klacht door de reguliere plaatsvervanger van de klachtbehandelaar behandeld.

Onderzoek

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht in behandeling moet worden genomen. Een klacht moet in ieder geval de volgende gegevens bevatten:

- de naam en het adres van de klager;
- een omschrijving van de gedraging waar de klacht zich tegen richt;
- een dagtekening;
- ondertekening.

In het geval van een klacht die telefonisch of mondeling is ingediend, voldoen de naam en het adres van de klager en een omschrijving van de gedraging waar de klacht zich tegen richt.

Als de klacht niet voldoet aan bovenstaande vereisten, wordt de klager door de klachtencoördinator gevraagd zijn/haar klacht aan te vullen binnen 10 werkdagen. Als de klager daar niet of niet op tijd aan voldoet, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard en hoeft deze niet te worden behandeld.

Een klacht hoeft ook niet in behandeling te worden genomen wanneer er sprake is van een:

- herhaalde klacht;
- gedraging die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- gedraging waartegen bezwaar of beroep openstaat of heeft opengestaan (de klachtencoördinator zorgt in het geval dat bezwaar nog openstaat voor doorzending van de klacht naar de secretaris van de bezwaarschriftencommissie);
- gedraging die voorwerp van onderzoek is of is geweest bij een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter;
- gedraging die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
- klacht waarbij het belang van de klager, of de ernst van de gedraging, minimaal is (dit om misbruik van het klachtrecht tegen te gaan).

De klachtencoördinator stelt in bovengenoemde gevallen de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van het besluit om de klacht niet in behandeling te nemen.

Behandeling van de klacht

Als de klacht in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging naar de klager. Daarin wordt aangegeven wie de klachtbehandelaar is en wordt een doorverwijzing naar dit protocol opgenomen. De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de klachtbehandelaar. Deze informeert degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, de beklagde. De beklagde ontvangt van de klachtbehandelaar een afschrift van de klacht.

De afhandeling van de klacht gebeurt binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De klachtbehandelaar kan, in overleg met de klachtencoördinator, besluiten de afhandelingstermijn met vier weken te verlengen. De klachtencoördinator deelt deze verlenging van de afhandelingstermijn schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en de beklagde.

Hieronder is aangegeven wie als klachtbehandelaar optreedt voor de verschillende functionarissen waarover geklaagd kan worden.

Bij een klacht over:	Klachtbehandelaar:
Raadsgriffier	Werkgeverscommissie

Medewerker griffie	Raadsgriffier
Gemeenteraad	Voorzitter van de raad
Burgemeester of voorzitter college	Locoburgemeester, raadpleegt het college
College van B&W	Burgemeester
Wethouder	Burgemeester
Gemeentesecretaris/algemeen directeur	Burgemeester
Directielid/ directeur niet zijnde de algemeen directeur	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Directiesecretaris	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Teammanager	De (domein) directeur waar de betreffende teammanager onder valt.
Ambtenaren (niet zijnde directieleden, directiesecretaris of teammanagers)	Teammanager waar de betreffende beklagde onder valt
Klachtencoördinator	Gemeentesecretaris, waarbij de teammanager van de klachtencoördinator de taken van de klachtencoördinator overneemt
Heffingsambtenaar	Burgemeester
Invorderingsambtenaar	Burgemeester
Ambtenaar van de burgerlijke stand	Teammanager Team Publiekszaken
Voorzitter of lid van de commissie bezwaarschriften	Burgemeester
Voorzitter of lid van de rekenkamercommissie	Adviesgroep voor de rekenkamercommissie

Over de gemeenteraad als geheel kan overigens formeel worden geklaagd, over een individueel raadslid niet. Een individueel raadslid is geen zelfstandig bestuursorgaan en functioneert ook niet onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad.

Als een klacht over een gedraging van een buitengewoon opsporingsambtenaar betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar, zendt de klachtbehandelaar direct een afschrift van de klacht aan de hoofdofficier van justitie en de korpschef. De hoofdofficier van justitie stelt een onderzoek in naar de klacht. Het onderzoek richt zich op de toetsing van de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden van de buitengewoon opsporingsambtenaar tegen wie de klacht is gericht. Tegelijkertijd kan de klachtbehandelaar, conform de eigen klachtenprocedure, de klacht onderzoeken. Bij de afhandeling van de klacht neemt de klachtbehandelaar ook het oordeel van de hoofdofficier van justitie over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden in acht (conform artikel 36 en 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar).

Informele behandeling

De klachtbehandelaar zoekt (zo mogelijk) eerst telefonisch of persoonlijk contact met de klager. Tijdens dit contact wordt onderzocht of het mogelijk is om via een informele behandeling tot een oplossing te komen. De informele behandeling van een klacht is vormvrij. De klager ontvangt, nadat de klacht is behandeld, een bevestiging van de afspraken die zijn gemaakt.

Formele behandeling

Als de klacht niet via de informele weg kan worden afgehandeld of geen oplossing biedt, wordt de klacht formeel behandeld. Dit betekent dat de klachtenprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb wordt gevolgd.

Horen

De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht. Hij biedt zowel klager als beklagde de gelegenheid om te worden gehoord. De klager kan afzien van het recht om gehoord te worden. Als de klacht overduidelijk ongegrond is kan ook van horen worden afgezien. De klachtbehandelaar doet dit in overleg met de klachtencoördinator. Het uitgangspunt is dat het horen plaatsvindt in aanwezigheid van de klager en beklagde. Dit biedt de gelegenheid om op elkaars standpunten te reageren. De klachtbehandelaar kan besluiten om klager en beklagde afzonderlijk te horen. Naast het fysieke horen, is er ook mogelijkheid om telefonisch of via beeldbellen te horen.

De klachtbehandelaar maakt op hoofdlijnen een verslag van wat besproken is. De vorm van verslaglegging hangt met name af van de vraag of tijdens het horen nieuwe omstandigheden naar voren zijn gekomen die nog niet in schriftelijke stukken staan vermeld. In sommige situaties kan worden volstaan met een weergave van het gesprek in de afdoeningsbrief. Dit verslag wordt toegezonden aan de klager, de beklagde en de klachtencoördinator.

Beoordeling klacht

De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt een beoordeling op van de klacht in een afdoeningsbrief. Om inhoudelijk te beoordelen of een klacht gegrond is, worden in ieder geval de volgende zaken betrokken en afgewogen:

- de bevindingen die blijken uit het (dossier-)onderzoek naar de klacht;
- de verslagen van het horen van de klager en beklagde;
- de toetsing aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.

De afdoeningsbrief bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daaraan worden verbonden. Ook wordt de procedure rond de klacht beschreven. In de afdoeningsbrief staan eventuele maatregelen opgenomen die naar aanleiding van de klacht worden getroffen. De klager ontvangt de afdoeningsbrief, de beklagde en de klachtencoördinator krijgen een afschrift. De afdoeningsbrief bevat in ieder geval het oordeel ((gedeeltelijk) gegrond, (gedeeltelijk) ongegrond van de klachtbehandelaar over de klacht. Tegen deze bevindingen en conclusies kan geen bezwaar worden gemaakt. Het is namelijk geen besluit in de zin van de Awb. De klachtbehandelaar vermeldt in de afdoeningsbrief dat klager desgewenst, binnen één jaar na ontvangst van de uitspraak, een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman. Hierbij worden ook de contactgegevens van de Nationale ombudsman vermeld.

De registratie- en publicatieplicht

De klachtencoördinator zorgt voor een jaarlijkse rapportage van de ingediende klachten. De rapportage over een kalenderjaar vindt uiterlijk plaats in de maand april van het daaropvolgende jaar. Deze rapportage wordt door het college aangeboden aan de gemeenteraad, waarmee de rapportage openbaar wordt gemaakt.

Hoofdstuk 2 Externe klachtenprocedure

Wanneer de klager niet tevreden is over het resultaat van de interne behandeling van de klacht, kan hi/zij de klacht, binnen één jaar na de verzenddatum van de afhandelingsbrief, aan de Nationale ombudsman voorleggen.

Voor informatie omtrent taak en werkwijze van de Nationale ombudsman:
<http://www.nationaleombudsman.nl>

De klachtencoördinator is namens de gemeente Krimpenerwaard contactpersoon voor het Bureau van de Nationale ombudsman.

De contactgegevens van de Nationale ombudsman zijn:

De Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870 (geen postzegel)
2501 WB Den Haag
Tel.: 0800 – 33 55 555 (gratis)

Internet: <http://www.nationaleombudsman.nl>
Bezoekadres: Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag