

## Klachtenregeling gemeente Veendam

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Veendam, ieder voor zover het de eigen bevoegdheden betreft,

Gelet op hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluit: de Klachtenregeling gemeente Veendam vast te stellen.

### Paragraaf 1. Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: algemene wet bestuursrecht.
- b. Beklaagde: degene over wie een klacht is ingediend.
- c. Bestuursorgaan: de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders.
- d. Dossier: de op de zaak betrekking hebbende stukken.
- e. Gedraging: een handeling of het nalaten van een handeling door of namens het bestuursorgaan, dat reeds heeft plaatsgevonden.
- f. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de klager door of namens het bestuursorgaan is bejegend, zoals bedoeld in artikel 9:1 Awb.
- g. Klachtenfunctionaris: een juridisch adviseur die het klachtproces coördineert en optreedt als klacht-behandelaar in zowel het informele als het formele klachtproces.
- h. Klager: degene die de klacht indient.
- i. Medewerker: een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
- j. Mondelinge klacht: een klacht die op de betreffende afdeling per telefoon, aan de balie of in de spreekkamer is ingediend en daar wordt afgehandeld.
- k. Schriftelijke klacht: een klacht die is ingediend per e-mail, per post of via het klachtenformulier zoals die is te vinden op de website van de gemeente Veendam.

#### Artikel 2. Doelstelling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. Het waar mogelijk wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager;
- b. Het op een gestructureerde wijze behandelen van klachten;
- c. Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening.

#### Artikel 3. Toepassingsgebied

1. De 'Klachtenregeling gemeente Veendam' beschrijft op welke wijze klachten worden behandeld. De regeling beoogt een schriftelijke klacht binnen een termijn van zes weken na ontvangst op zorgvuldige wijze af te handelen.
2. De regeling moet worden gezien als een uitwerking van de in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht geregelde klachtbehandeling door een bestuursorgaan.

#### Artikel 4. Beëindigen behandelen klacht

Zodra naar tevredenheid aan de klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling. Een en ander wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.

#### Artikel 5. Mondelinge klachten

De behandeling van mondelinge klachten vindt plaats op de afdeling waar deze is ingediend. De klacht wordt direct opgelost, tenzij partijen niet tot overeenstemming kunnen komen. De afdeling verwijst de klager dan naar de schriftelijke klachtenprocedure. De behandeling van mondelinge klachten valt buiten het bestek van deze klachtenregeling.

### Paragraaf 2. Indienen en behandelen van klachten

#### Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. Eenieder heeft het recht om een klacht in te dienen bij het betreffende bestuursorgaan over de wijze waarop het bestuursorgaan of een medewerker zich jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend en bevat tenminste:
  - a. Naam en adres van de klager;
  - b. Zijn telefoonnummer en mailadres;
  - c. De datum;
  - d. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

## **Artikel 7. Geen verplichting tot behandeling**

1. De klachtenfunctionaris is niet verplicht klachten te behandelen die betrekking hebben op een gedraging:
  - a. Waarover al eerder een klacht is ingediend en die volgens deze regeling is afgehandeld;
  - b. Die langer dan 1 jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. Waartegen door de klager een bezwaarschrift ingediend kan of kon worden;
  - d. Waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - e. Die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
2. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De klachtenfunctionaris bepaalt aan de hand van dossieronderzoek of dit aan de orde is, en informeert de klager hierover.
3. Algemene klachten over het beleid, de beleidsuitvoering of het uitvoeren van wettelijke taken hebben geen betrekking op een gedraging en vallen daarom buiten de klachtenregeling.
4. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

## **Paragraaf 3. De klachtenfunctionaris**

### **Artikel 8. De klachtenfunctionaris**

1. Een van de juridisch adviseurs van het team Juridische Zaken treedt op als klachtenfunctionaris.
2. Alle schriftelijke klachten die binnenkomen bij een van de bestuursorganen worden doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris was niet betrokken bij de gedraging waarover een klacht is ingediend.
4. De klachtenfunctionaris stuurt de klager een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de behandeling van schriftelijke klachten plaatsvindt conform afdeling 9.1.1 en 9.1.2 van de Awb en deze regeling.
6. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door aan de beklagde.
7. De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen van de klachtbehandeling.
8. De klachtenfunctionaris bewaakt zijn integriteit en kan de behandeling van een klacht in verband hier-mee overdragen aan een collega van het team Juridische Zaken.
9. De klachtenfunctionaris verzorgt het eindoordeel zoals beschreven in artikel 12.
10. De klachtenfunctionaris zorgt voor de registratie van de klachten en legt jaarlijks voor 1 april een jaar-verslag over het voorgaande jaar aan het college voor.

## **Paragraaf 4. De informele behandeling van klachten**

### **Artikel 9. Informele behandeling**

1. De behandeling van klachten verloopt zoveel mogelijk informeel en oplossingsgericht.
2. De klachtenfunctionaris vraagt het dossier, voor zover aanwezig, op bij de afdeling.
3. Wanneer de klachtenfunctionaris de klacht geschikt acht voor een informele behandeling en de klager stemt hiermee in, dan wordt de klager hierover schriftelijk op de hoogte gesteld.
4. Wanneer een klacht zich niet leent voor een informele behandeling of als de klacht in het informele traject niet naar tevredenheid van de klager kon worden afgehandeld, wordt een formele klachtbehandeling toegepast overeenkomstig titel 9.1 van de Awb en paragraaf 5 van deze regeling.
5. De klachtenfunctionaris spreekt de klager over de klacht en de gewenste oplossing. Het gesprek kan persoonlijk, digitaal of telefonisch plaatsvinden.
6. De klachtenfunctionaris spreekt beklagde over de klacht en de mogelijkheden voor een oplossing.
7. Wanneer partijen instemmen met een oplossing, wordt deze schriftelijk aan klager bekendgemaakt. Het klachtdossier wordt daarna gesloten.

## **Paragraaf 5. De formele behandeling van klachten**

### **Artikel 10. Het klachtgesprek**

1. Wanneer een klacht zich niet leent voor een informele behandeling of als een klacht in het informele traject niet naar tevredenheid van de klager kon worden afgehandeld, wordt een formele klachtbehandeling toegepast overeenkomstig titel 9.1 van de Awb en paragraaf 5 van deze regeling.
2. Wanneer de klachtenfunctionaris een klacht formeel behandelt, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. De klachtenfunctionaris vraagt het dossier, voor zover aanwezig, op bij de afdeling.
4. De klachtenfunctionaris spreekt de klager over de klacht en de gewenste oplossing. Het gesprek kan persoonlijk, digitaal of telefonisch plaatsvinden.

5. De klachtenfunctionaris stelt de beklagde in de gelegenheid aan te sluiten bij het gesprek, maar beklagde kan ook afzonderlijk worden gesproken.
6. Er vindt geen klachtgesprek plaats als de klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Ook kan worden afgezien worden van een klachtgesprek als klager liever niet gehoord wil worden of als hij niet reageert op de uitnodiging voor het gesprek.
7. Van het klachtgesprek wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 11. Termijn van behandeling**

1. Klachten worden binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld.
2. Wegens bijzondere omstandigheden kan de afhandeling van de klacht met 4 weken worden verdaagd.
3. Verdaging wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de re-den van verdaging en de termijn waarbinnen afhandeling van de klacht zal plaatsvinden.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

#### **Artikel 12. Eindoordeel**

1. De klachtenfunctionaris stuurt de klager een gemotiveerde brief met het eindoordeel over de klacht.
2. De klachtenfunctionaris wijst klager daarbij op de mogelijkheid om, als hij niet tevreden is over het eindoordeel, binnen 1 jaar een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman over de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld.

#### **Paragraaf 6. Slotbepalingen**

#### **Artikel 13. Inwerkingtreding**

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Veendam" en treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking. De klachtenregeling werkt terug tot 1 januari 2023.

*Aldus vastgesteld in de vergadering van 5 maart 2024.*

*Het college van burgemeester en wethouders,*

*Burgemeester secretaris*

## **Toelichting bij de klachtenregeling gemeente Veendam**

### **Algemeen**

Deze klachtenregeling bevat bepalingen over zowel de informele als de formele afhandeling van klachten waar-bij gekozen is voor een laagdrempelige afhandeling zonder tussenkomst van een klachtencommissie. De regeling is bedoeld als handvat voor zowel de klager als de klachtenfunctionaris, waarbij het contact met de klager centraal staat: de behandeling van de klacht wordt zoveel mogelijk afgestemd op zijn behoeften. Aan veel klachten ligt de een of andere vorm van miscommunicatie ten grondslag. De klachtenfunctionaris draagt met behulp van deze regeling zo goed mogelijk bij aan het herstel van de verstandhouding tussen klager en beklagde. Hij geeft uitleg, achterhaalt het probleem en bemiddelt in het contact tussen hen. Hij handelt integer (onpartijdig en onafhankelijk) en verplaatst zich in beide partijen. Met de regeling wordt beoogd klachten efficiënt en effectief af te handelen binnen de wettelijke termijn van 6 weken.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1. Definities**

Lid 1c. Onder de genoemde bestuursorganen in de aanhef en definitie (de burgemeester en het college) vallen ook de leerplicht- en heffingsambtenaar.

Lid 1d. Inzage in een eventueel dossier (voor zover van belang voor de klachtafhandeling, denk e-mails, brieven etc.) maakt het mogelijk dat de klachtenfunctionaris kennisneemt van wat er aan de klacht is voorafgegaan.

Lid 1e. Een gedraging kan voortkomen uit zowel feitelijk handelen als uit publieke- of privaatrechtelijke rechts-handelingen.

Lid 1g. De juridisch adviseur heeft in zijn rol als klachtenfunctionaris de volgende taken: het coördineren van een goed verloop van het klachtproces, het bewaken van termijnen en de zorg voor de administratieve klacht-verwerking. Hij treedt op als bemiddelaar tussen de klager en beklagde en past zowel een informele als een formele aanpak toe om tot het beste resultaat te komen.

## **Artikel 2. Doelstelling**

Lid 1: Het doel van de klachtenregeling is onder andere het wegnemen van gevoelens van onvrede bij de klager en zo mogelijk en voor zover aan de orde: ook bij de beklagde. Dit zal niet altijd (volledig) lukken. De ervaring van onvrede bij de klager spreidt zich soms uit over een team of afdeling en soms zelfs over de gemeente als geheel. De klachtenfunctionaris spant zich naar vermogen in om bij te dragen aan herstel van het geschade vertrouwen. Desondanks komt het voor dat de uitkomst van een klacht niet naar wens is en de klager een verzoekschrift indient bij de Nationale Ombudsman.

## **Artikel 5. Mondelinge klachten**

Mondelinge klachten komen in de regel via de telefoon, de balie of de spreekkamer binnen. Het ligt voor de hand dat dan op de betreffende afdeling wordt geprobeerd de klacht te bespreken en op te lossen. Wanneer niet tot een oplossing wordt gekomen, wordt de klager geadviseerd en zo nodig geholpen een schriftelijke klacht in te dienen en wordt zijn klacht behandeld volgens deze regeling.

## **Artikel 7. Geen verplichting tot behandeling**

Lid 1. Bepaalde klachten hoeven niet te worden behandeld. Dit geldt niet alleen voor klachten die al behandeld zijn, maar ook voor klachten die betrekking hebben op een gedraging langer dan een jaar geleden. Goed onderzoek doen is dan niet meer mogelijk. Klachten waarvoor bezwaar of beroep (al dan niet bij de privaatrechter) openstaat of open heeft gestaan, gaan vaak over iets anders dan een gedraging. Deze klachtenregeling is voor dergelijke zaken niet geschikt.

Lid 2. Soms is een klacht feitelijk een melding over de openbare ruimte. De klager wordt dan doorverwezen. Soms gaat een klacht over een kleine irritatie, werden er al excuses aangeboden of is de klacht ingediend vanwege het ongewenste antwoord op een vraag. Dit zijn voorbeelden van situaties waarin de klachtenfunctionaris kan besluiten een klacht niet te behandelen vanwege een gebrek aan belang. Wordt een klacht niet in behandeling genomen, dan wordt de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht.

## **Artikel 9. Informele behandeling**

Lid 1. Een informele behandeling van de klacht wordt vooropgesteld. Dit houdt een eerlijke, gelijkwaardige, onbevooroordeelde klachtbehandeling in. De klachtenfunctionaris respecteert de klager en luistert actief.

Lid 3. Wanneer de klachtenfunctionaris de klacht geschikt acht voor een informele behandeling, overlegt hij dit met de klager. Stemt de klager niet in met een informele behandeling, dan wordt de klacht formeel behandeld.

Lid 7. Ook wanneer het informele traject is doorlopen kan de klager kiezen alsnog het formele klachttraject in te gaan. In sommige gevallen wil de klager graag een formeel eindoordeel, bijvoorbeeld om dat hij dit aan de Nationale Ombudsman wil voorleggen. Soms is de verwachting dat een klacht in een informele behandeling niet tot een positief resultaat zal leiden. In dat geval bespreekt de klachtenfunctionaris dit met de klager zodat deze een weloverwogen keuze kan maken.

## **Artikel 10. Het klachtgesprek**

Lid 1. In het informele klachttraject is er vaak al telefonisch contact geweest. De klachtenfunctionaris biedt ook een persoonlijk klachtgesprek op locatie aan, maar de klager mag bepalen of hij zijn verhaal nogmaals wil doen en of dit telefonisch, digitaal of op locatie plaatsvindt.

Lid 2. Het is gebruikelijk bij een klachtgesprek om klager en beklagde samen te spreken, maar de ervaring leert dat dit niet altijd een succes is. Een en ander hangt sterk af van de complexiteit en de gevoeligheid van de klacht. Een gespannen sfeer of hoogoplopende gemoederen dragen niet bij aan een oplossing. De klachtenfunctionaris overlegt daarom wat klager en beklagde wensen en denkt zo nodig mee.

## **Artikel 12. Eindoordeel**

Lid 1. Bij de eindbeoordeling van de klacht wordt een gemotiveerde brief aan de klager opgesteld met behulp van onder andere de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Overigens worden de dossierstukken en het verslag van het klachtgesprek betrokken bij deze beoordeling.

## **Artikel 15. Inwerkingtreding**

De klachtenregeling treedt in werking na bekendmaking. Er hoeft geen oude klachtenregeling te worden ingetrokken. Klachtbehandeling maakte tot voor kort deel uit van de verordening voor de behandeling van klachten en bezwaren, en die is (of zal nog worden) ingetrokken.