

Klachtenregeling gemeente Kampen

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Kampen en de burgemeester van de gemeente Kampen, ieder voor zover het de eigen bevoegdheden betreft, gelezen het voorstel met kenmerk 18694-2024, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, hebben besloten vast te stellen de

Klachtenregeling gemeente Kampen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester, de commissie voor de bezwaarschriften, de heffings-, invorderings- en leerplichtambtenaar;
- b. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door:
 1. een bestuursorgaan;
 2. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon in de uitvoering van zijn functie, alsmede een gewezen ambtenaar;
- c. gemeente: de gemeente Kampen;
- d. klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging van een (lid van een) bestuursorgaan, waaronder mede wordt verstaan de gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet;
- e. klachtencoördinator: een door het college aangestelde functionaris die tot taak heeft te bevorderen dat klachten tijdig, correct en op een uniforme wijze worden afgehandeld;
- f. klager: degene die een klacht, als bedoeld in artikel 9:1 van de wet, heeft ingediend;
- g. Ombudsman: de Nationale ombudsman;
- h. wet: de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Tevens kan een klager gebruikmaken van het digitale klachtenformulier, zoals door het college is vastgesteld.
2. Op een schriftelijk ingediende klacht wordt de datum van ontvangst vermeld.
3. Het college draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
4. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk of per e-mail aan klager en aan degene over wie werd geklaagd, bevestigd.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Het college wijst een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht in behandeling wordt genomen.
3. Als een klacht over een bestuurder in behandeling wordt genomen, beoordeelt de klachtencoördinator of de klacht op een informele wijze kan worden afgehandeld. Als dat het geval is neemt de klachtencoördinator contact op met de klager.
4. Als de in het derde lid bedoelde klacht op de formele wijze wordt behandeld, deelt de klachtencoördinator dit binnen twee weken na de ontvangst van de klacht aan de klager mee. Hierbij wordt vermeld wie de klachtbehandelaar is en welke procedure daarbij wordt gevolgd.
5. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klachtenprocedures en voert de algemene coördinerende werkzaamheden in het kader van de klachtenafhandeling uit.

Artikel 4 Buiten behandeling laten van een klacht

Een bestuursorgaan kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de wet is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, in welk geval zo spoedig mogelijk daarna de klacht wordt ingediend;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;

- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie 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.

Artikel 5 Mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.
2. Mondelinge klachten worden geregistreerd, evenals de wijze waarop zij zijn afgedaan.

Artikel 6 Indiening schriftelijke klachten

1. Een klacht kan schriftelijk (zowel per brief als digitaal via het klachtenformulier) worden ingediend bij het college.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Een schriftelijke klacht moet zijn ondertekend en bevat de naam en het adres van de klager. De klacht dient te bevatten: een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waarop de klacht betrekking heeft, mededeling wie zich aldus heeft gedragen, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de reden waarom klager meent een klacht te moeten indienen tegen de gedraging.

Artikel 7 Registratie

Elke ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 9 behandelt.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht, gericht tegen een medewerker, wordt terstond door het afdelingshoofd, namens het college schriftelijk of per e-mail aan de klager bevestigd.
2. De ontvangst van een klacht, gericht tegen een bestuurder, wordt terstond door de klachtencoördinator, namens het college schriftelijk of per e-mail aan de klager bevestigd.
3. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen, op welke wijze de behandeling zal plaatsvinden en binnen welke termijn dat zal gebeuren.
4. Degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

Artikel 9 Klachtbehandelaar

1. Met inachtneming van hetgeen in lid 2 en 3 van dit artikel is bepaald, alsmede in goed onderling overleg, bepaalt de klachtencoördinator namens het college wie als klachtenbehandelaar optreedt.
2. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. het afdelingshoofd namens het college als het een gedraging van een ambtenaar betreft;
 - b. het afdelingshoofd van de betreffende afdeling waaronder de ambtenaar valt, als het de heffings-, invorderings- of leerplichtambtenaar betreft. Vervult het afdelingshoofd zelf één van deze functies, wordt de klacht door de gemeentesecretaris behandeld;
 - c. de gemeentesecretaris namens het college als het een gedraging van meerdere medewerkers betreft;
 - d. de concernmanager namens het college als het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
 - e. de gemeentesecretaris als het een gedraging van (een lid van) de commissie voor de bezwaarschriften betreft;
 - f. de gemeentesecretaris namens het college als het een gedraging van een concernmanager betreft;
 - g. de burgemeester, op voordracht van de klachtencoördinator, namens het college als het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
 - h. de burgemeester, op voordracht van de klachtencoördinator, namens het college als het een gedraging van een lid van het college betreft;
 - i. de locoburgemeester, op voordracht van de klachtencoördinator, als het een gedraging van de burgemeester betreft.
3. De afhandeling van een klacht vindt plaats door iemand die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Als de op basis van het tweede lid aangewezen

klachtbehandelaar betrokken is geweest bij de gedraging, dan wordt de klacht behandeld door degene die op grond van het tweede lid is aangewezen als klachtbehandelaar voor klachten van de in eerste instantie aangewezen klachtbehandelaar. Dit geldt niet als de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

4. De klachtbehandelaar behandelt de klacht vertrouwelijk.

Artikel 10 Gelegenheid tot horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klachtbehandelaar kan van het horen afzien, als de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 11 Niet ontvankelijk

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als niet is voldaan aan de vereisten in artikel 4 en 6 en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt nadat klager op deze tekortkoming is gewezen.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 12 Afdoening

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene tegen wie de klacht gericht is binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht 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.
2. Hij deelt hierbij schriftelijk mee dat klager, als deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling zijn klacht kan voorleggen aan de Ombudsman.
3. De klachtencoördinator verstrekt desgevraagd aan anderen een afschrift of uittreksel van de beslissing op de klacht, onder zoveel als mogelijke waarborging van de anonimiteit van de in de beslissing genoemde personen.
4. Als 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.
5. De klachtencoördinator treedt op als gemeentelijke contactpersoon in contacten met de Ombudsman, die voortvloeien uit de externe klachtbehandeling.
6. De klachtencoördinator verzorgt de correspondentie, de advisering en de dossiervorming over een klacht die bij de Ombudsman is ingediend.

Artikel 13 Onvoorzien

Burgemeester en wethouders kunnen één of meerdere artikelen van deze regeling buiten toepassing laten of daarvan afwijken, voor zover toepassing, gelet op het belang van een zorgvuldige afhandeling van klachten, leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard.

Artikel 14 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Artikel 15 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Kampen.

Aldus vastgesteld in de collegevergadering van 26 maart 2024.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Kampen,

N.J. Middelbos,

secretaris

S. de Rouwe,

burgemeester

De burgemeester van de gemeente Kampen,

S. de Rouwe

Toelichting op de klachtenregeling gemeente Kampen 2024

Inleiding

Op grond van de wet is elk bestuursorgaan voor zich verantwoordelijk voor een goede afhandeling van klachten. In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn voorschriften opgenomen ten aanzien van de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen. De kaders van de behandeling van bezwaarschriften liggen daarmee voor het grootste deel vast.

Bestuursorganen kunnen echter de procedure ten aanzien van de behandeling van klachten nader inkleuren via een klachtenregeling. Om te voorkomen dat binnen de gemeente Kampen meerdere klachtenregelingen van toepassing zijn, is er voor gekozen om één gezamenlijke klachtenregeling vast te stellen, waarin voor elke situatie is bepaald wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten en hoe de procedure loopt.

Het uitgangspunt van de nieuwe klachtenregeling is dat een klacht zo snel mogelijk in overleg met de klager wordt afgehandeld. Hierbij is zorgvuldigheid en een goede communicatie en verwachtingsmanagement belangrijk. Snelheid mag niet te koste gaan van de zorgvuldigheid. De klager moet voldoende tijd en ruimte krijgen om gehoord te worden. Maar daarnaast moet ook een goed onderzoek plaats vinden naar de inhoud en de achtergrond van de klacht. Een goede communicatie en verwachtingsmanagement is bij de behandeling van de klacht erg belangrijk.

In de klachtenregeling zijn waarborgen opgenomen om er voor te zorgen dat de behandeling van de klacht op een goede wijze plaatsvindt.

Wat is een klacht?

Een klacht gaat over een gedraging van het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, jegens de klager.

De klacht kan dus ook gaan over een collegelid, aangezien die werkt onder verantwoordelijkheid van het college.

Een klacht moet worden onderscheiden van een bezwaar (niet eens met een besluit van een bestuursorgaan) en van een melding (technische uitvoering van werkzaamheden bijv. een verkeerd liggende stoeptegel).

Daarnaast is het de bedoeling van de wetgever geweest om klachten over het beleid of regelgeving van het bestuursorgaan uit te sluiten van deze klachtenregeling.

Externe klachtafhandeling

De wet schrijft voor dat na de interne klachtbehandeling een klager zich moet kunnen wenden tot een externe klachtbehandelaar. De gemeente is voor de externe klachtbehandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman.

Artikel 1.

Bevat definities van de te hanteren begrippen.

Artikel 2.

Om het indienen van klachten laagdrempelig te maken, kunnen klachten schriftelijk (papier en digitaal via formulier op de website) en mondeling worden ingediend.

Artikel 3 de klachtencoördinator

De klachtencoördinator ontvangt de klachten, beoordeelt of het om een klacht gaat zoals bedoeld in deze regeling en zo ja wie de klacht moet behandelen. Zo nee, dan zet de klachtencoördinator het bericht zo nodig intern door en licht de indiener hierover in.

De klachtencoördinator kan de klachtbehandelaar adviseren in de procedure van behandelen van de klacht. Hiervoor doet de klachtencoördinator een voorverkenning. Hieruit kan blijken dat de klacht informeel kan worden afgehandeld. De klachtencoördinator neemt contact op met de klager. In de meeste gevallen kan de klacht informeel worden afgehandeld. De klachtencoördinator tast af wat de behoefte is van de klager.

De klachtcoördinator bewaakt de termijnen van afhandeling van de klachten.

Artikel 4 buiten behandeling laten van de klacht

In de wet is voorgescreven welke klachten niet in aanmerking komen voor behandeling. Deze situaties zijn in deze regeling overgenomen. Het betreft met name situaties waarin de klacht al via een andere procedure is behandeld of behandeld had kunnen worden.

Artikel 5 en 6

Klachten kunnen mondeling en schriftelijk worden ingediend.

Artikel 7 en 8

Alle klachten worden geregistreerd. Op die manier is voor de klager opvraagbaar wat de stand van zaken is. Bovendien is er een overzicht in de aard en aantal van de klachten. De klager krijgt een ontvangstbevestiging met de benodigde informatie over de wijze van behandelen van de klacht, als de klacht op de formele wijze wordt afgehandeld.

Artikel 9

Als uitkomst van een klacht kan het zijn dat er een maatregel aan de betrokken ambtenaar wordt opgelegd. In de gemeente Kampen zijn de taken ten aanzien van personele zaken belegd bij het afdelingshoofd van de afdeling. Om die reden wordt het afdelingshoofd primair aangewezen als klachtbehandelaar. Op een raadslid zijn de wettelijke kaders van hoofdstuk 9 van de Awb niet van toepassing, aangezien een raadslid niet onder verantwoordelijkheid van de raad handelt. De klachtenregeling is dan ook niet op het handelen van een individueel raadslid van toepassing enkel op de raad als geheel.

Artikel 10

Een belangrijk onderdeel van de klachtprocedure is het horen. Degene die de klacht heeft ingediend, wordt hierbij in de gelegenheid gesteld om toe te lichten wat de klacht is en wat de toedracht is. De klager kan kiezen of ze alleen wenst te worden gehoord of in gezamenlijkheid met degene over wie de klacht is ingediend.

Afhankelijk van de aard van de klacht en de omstandigheden kan het de voorkeur hebben om in afzonderlijkheid te horen. Ervaring leert echter dat het in gezamenlijkheid horen vaak leidt tot begrip van beide kanten en een verbetering van de verstandhouding voor de toekomst. Door in gezamenlijkheid te horen kunnen misverstanden etc. sneller opgehelderd worden en kunnen sneller afspraken voor de toekomst worden gemaakt.

Artikel 11

Omschrijft de procedurele stappen ten aanzien van klachten die niet voldoen aan de vereisten voor het indienen van een klacht zoals vermeld in artikel 4 en 6.

Artikel 12

Het is voor alle partijen wenselijk dat zo snel mogelijk een klacht in behandeling wordt genomen en wordt afgerond. Hierdoor krijgt degene die de klacht heeft ingediend zo snel mogelijk duidelijkheid ten aanzien van zijn of haar klacht. Bovendien heeft een ingediende klacht ook impact op degene over wie de klacht gaat. Het is daarom voor beide partijen van belang dat de procedure snel wordt doorlopen, maar wel zorgvuldig.

Als een klachtbehandeling niet leidt tot een acceptabel resultaat voor degene die de klacht heeft ingediend, dan kan deze zich wenden tot de Nationale ombudsman.

Artikel 13

Daar waar het strikt volgen van de regeling ongewenste gevolgen heeft, moet van de regeling afgeweken kunnen worden.

Artikel 14, 15

Betreft inwerkingtreding van de nieuwe en de naamgeving van de nieuwe regeling.