

Klachtenregeling gemeente Dijk en Waard 2024

Burgemeester en wethouders van Dijk en Waard, en
De burgemeester van Dijk en Waard

besluiten:

vast te stellen de navolgende

Klachtenregeling gemeente Dijk en Waard 2024

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

Deze regeling verstaat onder:

- wet: Algemene wet bestuursrecht;
- klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente Dijk en Waard zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- bestuursorgaan:
 - (een lid van) het college van burgemeester en wethouders;
 - de burgemeester.
- directeur: een lid van de directie;
- klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- beklaagde: een bestuursorgaan of ambtenaar tegen wie een klacht is ingediend;
- ambtenaar: een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- gedraging: elk handelen of nalaten tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een ambtenaar;
- klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
- klachtencoördinator: de ambtenaar die belast is met de in artikel 1.4 genoemde taken en verantwoordelijkheden;
- klachtenbehandelaar: diegene die verantwoordelijk is voor de be- en afhandeling van de klacht.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

- 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.
- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1.1 onder c genoemde bestuursorganen.
- Een gedraging van de personen, bedoeld in artikel 1.1 onder b, wordt toegerekend aan het verantwoordelijke bestuursorgaan.
- Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondeling en schriftelijke klachten. De burgemeester ziet hierop op grond van artikel 170 van de Gemeentewet toe.
- Bij privacy-gerelateerde klachten wordt de gemeentelijke Functionaris Gegevens-bescherming (FG) om advies gevraagd.

Artikel 1.3 Toepassingsbereik en doel van de regeling

- Deze regeling is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.
- Deze regeling heeft tot doel:
 - binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voort-varende en zorgvuldige afhandeling van klachten om de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de wet te kunnen waarborgen;
 - een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
 - de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
 - het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van burgers;
 - het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;
 - het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Artikel 1.4 Klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders wijzen één of meer klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. Het bewaken van een tijdige en correcte afhandeling van de klachten.
 - b. Het houden van overzicht over de ingekomen klachten.
 - c. Het opnemen van het eerste contact met klager binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht.
 - d. Het doorsturen van het klaagschrift naar de klachtenbehandelaar. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, zorgt de klachtencoördinator voor het op schrift zetten van de klacht.
 - e. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht op het moment dat de formele procedure moet worden gestart.
 - f. Het schriftelijk of per e-mail informeren van klager en de betrokken medewerker over het starten van de formele procedure als bedoeld in artikel 3.2., dan wel over het niet-ontvankelijk zijn van de klacht, dan wel het schriftelijk of per e-mail informeren van klager over het buiten behandeling laten van de klacht als bedoeld in artikel 3.4.
 - g. Het desgewenst geven van voorlichting en advies over de klachtenprocedure en over de behandeling van individuele klachten aan burgers, de klachtenbehandelaar, beklagde en het gemeentebestuur.
 - h. Het bewaken van de volledigheid van het dossier van iedere formeel in behandeling genomen klacht.
 - i. Het coördineren van het proces en desgewenst inhoudelijk behandelen van complexe, afdelingsoverstijgende en/of terugkerende klachten.
 - j. Periodiek rapporteren over de geregistreerde klachten en de afhandeling daarvan aan directie, management en het college. Signaleren van tendensen in de klachten en de afhandeling en adviseren over te treffen maatregelen. Het bevorderen van een cultuur van continu leren en verbeteren binnen de organisatie door de verschillende organisatieonderdelen te motiveren om tijdig actie te ondernemen en samen te werken aan structurele verbeteringen. Het monitoren en desgewenst stimuleren van de uitvoering van deze verbeteringen.
 - k. De rol vervullen van contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens de gemeente en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden:
 - het verzorgen van de correspondentie met de Nationale ombudsman;
 - het versturen van een afschrift van het verzoekschrift van de Nationale ombudsman aan de klachtenbehandelaar met het verzoek inhoudelijk te reageren;
 - bewaken dat er een inhoudelijke reactie komt op het verzoekschrift van de Nationale ombudsman;
 - het informeren van bestuursorganen en managers naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 2 FASEN VAN KLACHTENBEHANDELING

Artikel 2 Fasering

De klachtbehandeling kent twee fases, te weten:

Informeel behandeling

Er wordt – zo mogelijk binnen 8 werkdagen na ontvangst van een klacht - middels een (telefoon)gesprek met de klager door de klachtenbehandelaar gekeken of er tot een voor de klager aanvaardbare oplossing kan worden gekomen. De klacht wordt als afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld. De tevredenheid wordt door de klachtenbehandelaar schriftelijk of per e-mail ter bevestiging nagevraagd bij de klager.

Formele behandeling

Indien de klager niet tevreden is over de informele wijze van behandeling, dan zal de klacht formeel overeenkomstig deze regeling worden afgedaan.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING KLACHT

Artikel 3.1 Indiening

1. Een klacht kan zowel schriftelijk, digitaal als mondeling worden ingediend bij de in artikel 1.1 onder c genoemde bestuursorganen.
2. De klacht dient uiterlijk binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager of een ander dan de klager en voldoet aan de vereisten van het vierde lid, zijn de artikelen 3.2 tot en met 3.7 van toepassing.
4. Een schriftelijke of digitale klacht is ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waartegen de klacht zich richt, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.
5. Indien een klacht niet voldoet aan het gestelde in het vierde lid wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen binnen een termijn van 14 dagen.
 6. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient klager zorg te dragen voor een vertaling.
 7. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot een verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt schriftelijk of per e-mail ter bevestiging nagevraagd bij de klager.

Artikel 3.2 Bevestiging formele in behandeling name

1. De formele behandeling van een klacht wordt schriftelijk of per e-mail aan de klager bevestigd.
2. In de onder lid 1 genoemde bevestiging wordt informatie verstrekt over het procedure-verloop en wie is belast met de behandeling van en de advisering over de klacht.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, en de daarmee meegezonden stukken aan klager, in afschrift toegezonden.

Artikel 3.3 Klachtenbehandelaar

1. De klachtencoördinator zal de klacht na ontvangst binnen 3 werkdagen doorzenden naar de betreffende klachtenbehandelaar.
2. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. het betreffende afdelingshoofd¹ namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een ambtenaar betreft;
 - b. de betreffende directeur namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
 - c. de gemeentesecretaris namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een directeur betreft;
 - d. de burgemeester namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van de gemeentesecretaris of een wethouder betreft;
 - e. de loco-burgemeester namens de burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft.

Artikel 3.4 Buiten behandeling laten van de klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. het een schriftelijke klacht betreft en niet is voldaan aan de vereisten in artikel 3.1 mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een gestelde termijn;
 - b. het een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van hoofdstuk 3 van deze regeling is behandeld;
 - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klager bezwaar had kunnen maken tegen de gedraging;
 - e. de klager beroep kan instellen of had kunnen instellen tegen de gedraging, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - f. de gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - g. 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 de justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - h. de gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan. Artikel 9:12, tweede lid van de wet van overeenkomstige toepassing.

Artikel 3.5 Horen en onderzoek

1. De klachtenbehandelaar stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt in beginsel gezamenlijk plaats. Klager, danwel degene tegen wie geklaagd wordt, kan verzoeken om buiten aanwezigheid van de andere partij

1) Het afdelingshoofd kan de uitvoering in de informele fase in handen stellen van een teamleider.

- gehoord te worden. Op verzoek van de klachtenbehandelaar kan de klachtencoördinator bij het gesprek c.q. de gesprekken aanwezig zijn.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd geïnformeerd door de klachtenbehandelaar en gehoord, tenzij het onmogelijk is om beklagde te horen.
 3. Van het horen wordt standaard een audio-opname gemaakt. Desgewenst kan er een schriftelijk verslag worden gemaakt. De klachtenbehandelaar kan zich hiervoor ambtelijk laten bijstaan.
 4. Het horen geschiedt niet in het openbaar.

Artikel 3.6 Afdoening

1. De klachtenbehandelaar doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk af.
2. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene tegen wie de klacht gericht is, 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.
3. Tevens wordt hierin meegedeeld dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, binnen een jaar zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman te Den Haag.
4. 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.

Artikel 3.7 Intrekking van een klacht

Er komt een einde aan de klachtbehandeling wanneer klager de klacht intrekt. Hiervan ontvangt klager een schriftelijke bevestiging.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 4.1 Hardheidsclausule

Het bestuursorgaan kan in bijzondere gevallen ten gunste van de klager afwijken van de bepalingen van deze regeling, indien toepassing van de regeling leidt tot onbillijkheden van overwegende aard.

Artikel 4.2 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking 3 dagen na de openbare bekendmaking ervan.

Artikel 4.3 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Dijk en Waard 2024".

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Dijk en door de burgemeester van Dijk en Waard op 16 april 2024.

Burgemeester en wethouders van Dijk en Waard,

*De gemeentesecretaris,
A. Doesburg*

*de burgemeester,
M. Poorter*

*De Burgemeester,
M. Poorter*