

Procedure klacht behandelen gemeente Meppel

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

gelet op de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Vast te stellen de procedure klacht behandelen gemeente Meppel.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

1. Klachtbehandelaar: De functionaris die in het geval van formele klachtbehandeling de klacht in behandeling heeft.
2. Klachtencoördinator: De functionaris, aangewezen door het college van burgemeester en wethouders, die is belast met het regisseren en coördineren van de klachten en de advisering en ondersteuning van de klachtbehandelaar.

Artikel 2 Indienen klacht

Een klacht kan mondeling, telefonisch, per post of e-mail worden ingediend.

1. Een klacht kan mondeling, telefonisch, per post of e-mail worden ingediend.
2. Bij een telefonische klacht vult de klachtencoördinator de klacht in het digitale registratiesysteem in.
3. De klacht hoeft niet te worden ondertekend.

Artikel 3 Klachtenregistratie

Klachten worden centraal geregistreerd in het postregistratiesysteem.

Artikel 4 Proces van klachtbehandeling

1. Na het indienen van een klacht wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd of vindt er een telefoongesprek met de klager plaats.
2. Er wordt met de klager samen een beoordeling gemaakt of de klacht informeel of formeel kan worden behandeld.
3. Indien de klacht is gericht tegen een persoon werkzaam bij de gemeente, dan ontvangt deze ook een kopie van de klacht via de klachtbehandelaar.

Artikel 5 Informele klachtbehandeling

1. In het geval van informele behandeling gaat de klachtencoördinator na welke stappen nodig zijn om de klacht zorgvuldig af te handelen.
2. De klachtencoördinator heeft een regisserende en adviserende rol om te bepalen wie in de organisatie bij de informele behandeling betrokken dient/dienen te worden.
3. De informele afhandeling is vormvrij.
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.

Artikel 6 Formele klachtbehandeling

1. De klachtencoördinator wijst de klacht toe aan een klachtbehandelaar.
2. De klachtbehandelaar licht de betrokken medewerker in over de klacht.
3. De klachtencoördinator is bij de formele procedure belast met de volgende taken conform hoofdstuk 9, titel 1 van de Algemene wet bestuursrecht:
 - a. De toetsing van de klacht aan de ontvankelijkheidsvereisten;
 - b. Het bevestigen van de ontvangst van de klacht;
 - c. De toetsing van de klacht aan de uitzonderingen op de behandelplecht;
 - d. Het organiseren van hoorzittingen en het maken van een verslag daarvan;
 - e. Het bewaken en verdagen van de afdoeningstermijn;
 - f. Het geven van advies over de beoordeling van de klacht aan de klachtbehandelaar;
 - g. Het in kennis stellen van de klager van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door middel van een klachtafhandelingsbrief. Hierin wordt vermeld binnen welke termijn de klager een verzoekschrift in kan dienen bij de Nationale Ombudsman;

- h. Het in kennis stellen van de betrokken medewerker door hem/haar tevens de klachtafhandlingsbrief te sturen.

Artikel 7 Klachtbehandelaar

Een klacht wordt formeel behandeld door:

1. De teammanager van het team waarin de beklagde werkzaam is, als het een gedraging van een medewerker betreft;
2. De algemeen directeur, als het een gedraging van een teammanager betreft;
3. De burgemeester, als het een gedraging van een lid van het college betreft;
4. De loco-burgemeester, als het een gedraging van de burgemeester betreft;
5. De griffier, als het een gedraging van een medewerker van de griffie betreft;
6. De werkgeverscommissie, als het een gedraging van de griffier betreft.

Artikel 8 Termijn

Een formele klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan met maximaal vier weken verdaagd worden.

Artikel 9 Verslag

1. Jaarlijks wordt een verslag gemaakt van de ingediende klachten.
2. Dit verslag wordt vastgesteld door het college.
3. De raad krijgt een afschrift van het verslag ter informatie.

Artikel 10 Onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze procedure niet voorziet beslist het college.

Artikel 11 Inwerkingtreding

1. De procedure klacht behandelen gemeente Meppel treedt in werking op de dag na bekendmaking.
2. De procedure interne klachtbehandeling 2014 gemeente Meppel is hiermee vervallen.

Aldus vastgesteld

Door de burgemeester d.d. 12 februari 2024

*Door burgemeester en wethouders d.d 27 februari 2024
De secretaris, de burgemeester*

*Door de raad in de raadsvergadering van 28 maart 2024
De voorzitter, de griffier*

Toelichting op procedure klacht behandelen gemeente Meppel

A. Algemene toelichting

De algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft in hoofdstuk 9 regels met betrekking tot de behandeling van klachten.

Iedereen 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 (artikel 9:1 lid 1 Awb).

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan (artikel 9:1 lid 2 Awb).

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn (artikel 9:2 Awb).

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld (artikel 9:3 Awb).

Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van informele klachtbehandeling. Vaak kan opheldering of het aanbieden van verontschuldiging een afdoende reactie zijn.

Als dit niet lukt of klager staat niet open voor een informeel gesprek, dan wordt de klacht formeel afgehandeld.

De klachten worden bij de (centrale) registratie ingedeeld in bepaalde categorieën Ombudsnormen. Een klacht kan meerdere ombudsnormen betreffen.

1. Correcte bejegening

Deze norm heeft betrekking op het gedrag van individuele ambtenaar en bestuurder tegenover de burger. Hieronder wordt verstaan dat de overheid zich in de contacten met burgers fatsoenlijk en hulpvaardig dient op te stellen. Uit oogpunt van professionaliteit wordt een correcte bejegening ook verlangd in bijzondere situaties. Bij hulpvaardigheid wordt ook verstaan dat in sommige gevallen iets meer mag worden verwacht dan alleen juist doorverwijzen, zoals een actieve houding door even iets door te geven of op te zoeken.

2. Behandeltermijn

De behandeling van de aanvraag, brief of verzoek mag niet langer duren dan wettelijk is toegestaan. Als er geen wettelijke termijn van toepassing is, wordt de termijn van acht weken redelijk geacht.

3. (Actieve) Informatieverstrekking en correspondentie

De gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken. Daarmee wordt ook uitdrukkelijk bedoeld dat op korte termijn beantwoorden van brieven, dan wel het bevestigen van de ontvangst ervan. Het zorgdragen voor een juiste doorzending als de brief niet op de juiste plek is ontvangen en het verzenden van tussenberichten of verdagingsberichten hoort hier ook bij. Het zo nodig schriftelijk bevestigen van een gesprek behoort ook tot deze categorie.

4. Bereikbaarheid

De gemeente dient zowel telefonisch als fysiek goed bereikbaar te zijn. Er moeten voldoende openingstijden zijn en de gebouwen dienen voor iedereen toegankelijk te zijn. De wachttijden bij de publieksbalies horen ook bij de categorie.

5. Uitvoeringspraktijk

Met deze norm wordt bedoeld dat er sprake is van een goede administratieve behandeling van brieven en verzoeken, dat er intern goed wordt afgestemd tussen de verschillende onderdelen van de organisatie en dat er goede interne informatieverstrekking en dossiervorming plaatsvindt.

6. Niet nakomen afspraak

In de organisatie geldt: 'Afspraak is afspraak'. Dit geldt niet alleen intern, maar ook extern.

In de Awb is tevens bepaald wanneer een ingediende klacht buiten behandeling kan worden laten. Bijvoorbeeld als de klacht:

1. Over of in verband met de openbare ruimte gaat;
2. Al eerder is behandeld als klacht;
3. Gaat over feiten die langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden;
4. Gaat over algemene (beleids)wensen of de uitvoering van het gemeentelijk beleid;
5. Betrekking heeft op een onwettig besluit waarvoor de bezwaar- en beroepsprocedure is bedoeld.

B. Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsbepalingen

Dit artikel behoeft geen verdere toelichting.

Artikel 2 Indienen klacht

Dit artikel behoeft geen verdere toelichting

Artikel 3 Klachtenregistratie

Alle geregistreerde klachten worden jaarlijks opgenomen in een jaarverslag en gepubliceerd.

De registratie en publicatie van klachten vormt de basis voor een structureel leerproces. Het verschaft een algemeen inzicht en vormt een bijdrage tot versterking van dat leerproces bij de bestuursorganen.

Artikel 4 Proces van klachtbehandeling

Er zijn 2 soorten klachtbehandeling: informeel en formeel. In samenspraak met de klager wordt eerst onderzocht of de klager instemt met informele afhandeling. In sommige gevallen beslist de klachtcoördinator eenzijdig dat de klacht formeel moet worden afgehandeld.

Artikel 5 Informele klachtbehandeling

De klachtencoördinator heeft een regisserende, coördinerende en adviserende rol. Hij/zij bepaalt (evt. in afstemming met een teammanager) wie betrokken dienen te worden bij het behandelen van de klacht en wie daarbij welke rol aanneemt. De vorm is vrij.

Artikel 6 Formele klachtbehandeling

De klachtencoördinator geeft onafhankelijk advies over de beoordeling van de klacht aan de klachtbehandelaar. Indien de klachtbehandelaar het niet eens is met het advies, stemt de klachtencoördinator af met zijn/haar eigen teammanager. Wordt er hierdoor geen consensus bereikt, dan vindt afstemming met de portefeuillehouder plaats. En in het uiterste geval met het college. Na formele klachtbehandeling is er voor de klager nog een mogelijkheid om een verzoek in te dienen bij de Nationale Ombudsman, om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Artikel 7 Klachtbehandelaar

Bij formele klachtafhandeling mag de klachtbehandelaar niet op de één of andere wijze betrokken zijn geweest bij de gedraging waartegen wordt geklaagd.

Artikel 8 Termijn

De in dit artikel genoemde termijn is de wettelijke termijn conform hoofdstuk 9 Awb.

Artikel 9 Verslag

De klachtencoördinator van team Advies maakt ieder jaar een verslag van de ingediende klachten. Er wordt daarbij een analyse van de leerpunten gemaakt. Het jaarverslag wordt vastgesteld door het college en gaat ter informatie naar de gemeenteraad. De leerpunten gaan tevens met een advies voor verbeterpunten naar het MT.

Artikel 10 Onvoorziene omstandigheden

Dit artikel behoeft geen verdere toelichting.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Dit artikel behoeft geen verdere toelichting.