

Klachtenreglement gemeente Leiden 2024

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

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders (raadsvoorstel RV 24.0017 van 5 maart 2024);

gelet op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

gehoord de Ondernemingsraad;

gehoord de Werkgeverscommissie;

besluiten:

vast te stellen het klachtenreglement gemeente Leiden 2024

Artikel 1 Begripsbepalingen:

a.	Awb	:	de Algemene wet bestuursrecht
b.	bestuursorgaan	:	de raad, het college of de burgemeester
c.	college	:	het college van burgemeester en wethouders van gemeente Leiden
d.	burgemeester	:	de burgemeester van gemeente Leiden
e.	raad	:	de gemeenteraad van gemeente Leiden
f.	team	:	organisatie-eenheid als bedoeld in artikel 1 onder l van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2023
g.	cluster	:	bundeling van organisatie-eenheden als bedoeld in artikel 1 onder b van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2023
h.	afdeling	:	organisatie-eenheid als bedoeld in artikel 1 onder a van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2023
i.	instelling	:	organisatie-eenheid als bedoeld in artikel 1 onder h van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2023
j.	griffie	:	ambtelijke organisatie-eenheid voor de ondersteuning van de raad en de door de raad ingestelde commissies bij de uitoefening van hun taken
k.	Concernstaf	:	organisatorische eenheid als bedoeld in artikel 1 onder d van het Organisatiebesluit gemeente Leiden 2023
l.	klacht	:	een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb
m.	klager	:	degene die een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb heeft ingediend
n.	beklaagde	:	degene die tegen wie de klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb is gericht
o.	klachtendomein	:	organisatie-eenheid of -eenheden waarvoor door de verantwoordelijke directeur of manager een klachtenambtenaar is aangewezen
p.	klachtenambtenaar	:	de ambtenaar die de klachtbehandelaar ondersteunt en zorgt voor een goed verloop van de klachtenbehandeling
q.	coördinerend klachtenambtenaar	:	De ambtenaar die (op clusterniveau) het proces van klachtenbehandeling intern coördineert en begeleidt en die een rechtstreekse onafhankelijk adviesrol (gevraagd en ongevraagd) heeft naar de directeur of de manager
r.	klachtbehandelaar	:	De op grond van artikel 6, lid 3 van dit reglement aangewezen functionaris die over de klacht en over de daaraan verbonden gevolgen beslist

s.	klachtencoördinator	:	de persoon als bedoeld in artikel 10 van dit reglement, die is aangewezen door het college en die in dienst is bij de gemeente Leiden
t.	PCMO	:	Passend Contact met de Overheid als bedoeld in artikel 3 van dit reglement
u.	Behoorlijkheidswijzer	:	gedragscode voor de overheid die een overzicht biedt van de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman (bijlage)

Artikel 2 Doelstelling

Het doel van het klachtenreglement is het vastleggen van de werkwijze met betrekking tot de klachtbehandeling binnen de gemeente Leiden en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 3 Centraal uitgangspunt: PCMO

PCMO is leidend in de afhandeling van klachten. Dat betekent dat de klacht zo mogelijk informeel wordt afgehandeld. Na ontvangst van de klacht wordt er contact opgenomen met klager. In het gesprek wordt onderzocht of de klacht naar tevredenheid kan worden afgedaan zonder dat de formele procedure doorlopen wordt. Een formele klachtenprocedure wordt pas gestart als het niet mogelijk is om op informele wijze tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 4 Reikwijdte

Het klachtenreglement is van toepassing op de behandeling van klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. Het gaat om klachten die betrekking hebben op gedragingen of de handelwijze van de bestuursorganen van de gemeente Leiden en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan. Hieronder vallen ook personen die werkzaam zijn in de (advies)commissies die zijn ingesteld door deze bestuursorganen.

Artikel 5 Indiening

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk of elektronisch (door middel van een digitaal formulier) worden ingediend bij het college. De klacht wordt door de klachtencoördinator ter behandeling doorgeleid naar de klachtenambtenaren als genoemd in artikel 7, eerste en tweede lid, dan wel, indien aangewezen, de coördinerende klachtenambtenaar.
2. De klager kan mondeling klagen bij de klachtenambtenaren als genoemd in artikel 7, eerste en tweede lid.

Artikel 6 Klachtbehandeling

1. De klachtbehandeling houdt in het zo mogelijk onmiddellijk oplossen van de klacht, en het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1. van de Awb.
2. De behoorlijkheidswijzer van de ombudsman is leidend voor de klachtenbehandeling.
3. De klacht wordt behandeld door:
 - a. de naast hogere leidinggevende van een beklagde medewerker, en de klachtenambtenaar;
 - b. de afdelingsmanager en de klachtenambtenaar indien de klacht een gedraging van een teammanager betreft;
 - c. de cluster- of instellingsdirecteur en de klachtenambtenaar indien de klacht een gedraging van een afdelingsmanager betreft;
 - d. de gemeentesecretaris/algemeen directeur en de klachtenambtenaar, indien de klacht een gedraging van een cluster- of instellingsdirecteur betreft;
 - e. de voorzitter van de (advies)commissie indien de klacht een gedraging betreft van een (advies)commissie of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan;
 - f. de voorzitter van de werkgeverscommissie van de raad en de klachtenambtenaar, indien de klacht een gedraging betreft van de griffie of de griffier;
 - g. de griffier en de klachtenambtenaar, indien de klacht een gedraging betreft van een ambtenaar van de griffie;
 - h. de burgemeester en de klachtenambtenaar, indien de klacht een gedraging betreft van het college, een wethouder of de gemeentesecretaris;
 - i. de burgemeester als voorzitter van de raad en de klachtenambtenaar van de raad indien de klacht een gedraging betreft van de raad;
 - j. de plaatsvervangend voorzitter van de raad en de klachtenambtenaar, indien de klacht een gedraging betreft van de burgemeester in diens hoedanigheid van voorzitter van de raad;
 - k. de loco-burgemeester en de klachtenambtenaar, indien de klacht een gedraging betreft van de burgemeester in diens hoedanigheid van bestuursorgaan, vertegenwoordiger van de gemeente of lid van het college.

4. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft, kan het college besluiten de voorzitter en/of de vicevoorzitter en/of één of meer leden van de Regionale Commissie Bezwaarschriften te verzoeken de klacht te behandelen en hierover advies te geven. Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht is in dit geval van toepassing.
5. In afwijking van het bepaalde in het derde lid wordt de klacht door een andere ambtenaar behandeld als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.
6. Indien een klacht wordt behandeld, dient beoordeeld te worden of de klacht kan worden opgelost.
7. Is de klacht opgelost, dan dient dit aan klager te worden bevestigd voordat de klachtbehandeling als beëindigd kan worden beschouwd.

Artikel 7 Klachtenambtenaar

1. De cluster- en instellingsdirecteuren wijzen voor hun (klachten)domein ten minste één klachtenambtenaar aan.
2. De directeur Interne Dienstverlening en Advisering wijst de klachtenambtenaar aan genoemd in artikel 6, derde lid, sub d, f, g, h, j, en k.
3. In een situatie zoals bedoeld in artikel 6, lid 3 onder i is de griffier de klachtenambtenaar voor de raad. Hij is in dat geval de contactpersoon voor de klager.
4. Met de cluster- en instellingsdirecteuren, de afdelings- en teammanagers en de griffier dragen de klachtenambtenaren zorg voor een behoorlijke klachtenbehandeling binnen hun klachtendomein.
5. De klachtenambtenaar zorgt voor de registratie van klachten binnen zijn klachtendomein.
6. De klachtenambtenaar maakt jaarlijks een rapportage van de ingediende klachten op de wijze zoals door de klachtencoördinator is aangegeven.
7. De taken als omschreven in de leden 4 en 5 worden, indien deze is aangewezen, verricht door een coördinerend klachtenambtenaar.
8. De klachtencoördinator doet jaarlijks verslag van de klachtenbehandeling. Het verslag wordt opgenomen in het gemeentelijk Jaarverslag.
9. De klachtencoördinator geeft tussentijds of in het jaarverslag aan directie en management een signaal als niet aan het gestelde in de leden 1, 2 en 3 is voldaan

Artikel 8 Formele afdoening

1. De formele afdoening houdt in dat de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb.
2. De formele afdoening van de klacht vindt plaats door:
 - a. de teammanager, namens het college, indien de klacht een gedraging van een ambtenaar of van een team(onderdeel) betreft;
 - b. de griffier, namens de raad, indien de klacht een gedraging van een ambtenaar van de griffie betreft;
 - c. de afdelingsmanager, namens het college, indien de klacht een gedraging van een teammanager of van een team betreft;
 - d. de clusterdirecteur, namens het college, indien de klacht een gedraging van een afdelingsmanager of van een afdeling betreft;
 - e. de gemeentesecretaris/algemeen directeur, namens het college, indien de klacht een gedraging van een cluster- of instellingsdirecteur betreft;
 - f. het college, indien de klacht de gedraging van de gemeentesecretaris/algemeen directeur of van de organisatie in zijn geheel betreft;
 - g. de voorzitter van de (advies)commissie indien de klacht de gedraging van een (advies)commissie of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan betreft;
 - h. de burgemeester indien de klacht de gedraging van het college, een collegelid of de raad betreft;
 - i. de voorzitter van de werkgeverscommissie (tevens plaatsvervangend voorzitter van de raad), namens de raad, indien de klacht een gedraging van de griffie of van de griffier betreft;
 - j. de plaatsvervangend voorzitter van de raad indien de klacht de gedraging van de burgemeester in diens hoedanigheid van voorzitter van de raad betreft;
 - k. de locoburgemeester indien de klacht de gedraging van de burgemeester in diens hoedanigheid van bestuursorgaan, vertegenwoordiger van de gemeente of lid van het college betreft.
3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid wordt de klacht door een andere ambtenaar formeel afgedaan als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.
4. Indien gebruik is gemaakt van de mogelijkheid om de voorzitter en/of de vicevoorzitter en/of één of meer leden van de Regionale Commissie Bezwaarschriften te verzoeken een klacht te behandelen en hierover te adviseren, zoals bedoeld in artikel 6, vierde lid, dan wordt het advies betrokken bij de formele besluitvorming.

5. Degene die de klacht formeel heeft afgedaan zendt het origineel van de afdoeningsbrief naar de klager en een kopie naar de beklagde, diens leidinggevende, de klachtencoördinator en de klachtenambtenaar die de klacht heeft onderzocht.
6. In de formele afdoeningsbrief wordt vermeld dat de klager, als hij het niet eens is met de reactie van de gemeente, het recht heeft om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.

Artikel 9 Medewerking

De beklagde is verplicht medewerking te verlenen aan de behandeling van de klacht.

Artikel 10 Klachtencoördinator

1. Het college wijst een klachtencoördinator aan die zorg draagt voor:
 - a. de centrale coördinerende taken van de klachtafhandeling binnen de gemeente;
 - b. jaarlijkse verslaglegging en evaluatie van de gemeentelijke klachtenbehandeling;
 - c. de kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtenambtenaren;
 - d. het toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening binnen de gemeente.
2. Daartoe geeft de klachtencoördinator gevraagd en ongevraagd advies aan de (coördinerende) klachtenambtenaren, de klachtbehandelaren en het gemeentebestuur. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de desbetreffende teammanager en zo nodig aan de gemeentesecretaris.
3. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag van de gemeentelijke klachtenbehandeling uit aan de burgemeester.
4. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 11 Slotbepalingen

1. Dit reglement treedt in werking op 16 mei 2024.
2. Het Klachtenreglement 2018 wordt ingetrokken op de dag dat het onderhavige klachtenreglement in werking treedt.
3. Dit reglement wordt aangeduid als het 'Klachtenreglement Gemeente Leiden 2024'.

Gedaan in de openbare raadsvergadering van 16 mei 2024,

de Griffier,

de Voorzitter,

Toelichting bij het Klachtenreglement

Algemeen

Goed omgaan met klachten van burgers over het gedrag van bestuur en medewerkers van het bestuursorgaan is één van de kenmerken van modern, democratisch openbaar bestuur. Dat bestuur neemt klachten van individuele burgers over hun bejegening serieus, durft zich kwetsbaar op te stellen en neemt klachten zo mogelijk weg. In dit reglement wordt de klachtbehandeling en –afdoening geregeld, waarbij als uitgangspunt geldt dat de klacht zo mogelijk wordt gehonoreerd. Het klachtrecht is in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geregeld. In dit reglement geven wij daaraan onze invulling.

In de Awb staat geen definitie van het begrip klacht. Volgens de wetgever is een exacte definitie onwenselijk omdat een omschrijving ook een beperking van het klachtrecht kan inhouden. Uitgangspunt van de wetgever is een ruim klachtbegrip. Duidelijk is dat het gaat om iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen. Een klachtprocedure is bedoeld om een 'rechtens niet-bindend oordeel' te krijgen over het overheidshandelen. Bij de klachtbehandeling op grond van hoofdstuk 9 Awb wordt getoetst of het bestuursorgaan zich correct heeft gedragen jegens de klager. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Ontevredenheid wordt verschillend geuit:

1. **Melding:** een melding bevat geen afkeurend oordeel, maar kan wel als klacht worden ingediend. Voorbeeld: 'mijn vuilnisbak is niet geleegd' is een melding. Als het weer gebeurt, wordt de tweede melding al gauw een klacht. Door contact op te nemen met de melder of door direct bij een telefonische melding naar de bedoeling van de melder te vragen, kan direct de kwalificatie en wijze van afdoening van de melding/klacht worden bepaald en met de melder worden besproken. Als de gedraging strijd oplevert met één van de normen van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman, dan is in de regel sprake van een klacht.

2. Klacht: als een klacht door de indiener als zodanig is benoemd, dan is het zonder meer een klacht die conform de klachtenregeling moet worden behandeld. Bij schriftelijke klachten is dat vaak makkelijk vast te stellen: er staat 'klacht' op of er wordt gesproken over het indienen van een klacht of 'klagen over' staat expliciet in de tekst van het schrijven. Bij de digitale klachten (klachtenformulier) wordt uitgegaan van een klacht als dat op het formulier is aangekruist. Maar als direct duidelijk is dat het in feite gaat om een vraag of een opmerking (waarvoor hetzelfde formulier wordt gebruikt), dan wordt deze niet als klacht in behandeling genomen.
3. Bezwaar: soms is een klacht gericht tegen een besluit waartegen bezwaar openstaat of open heeft gestaan. De gemeente hoeft de klacht dan niet in behandeling te nemen. De klager kan hierop worden gewezen. Wanneer tegen de klacht nog bezwaar openstaat, dan kan de klacht in overleg met klager als bezwaarschrift behandeld worden. Omvat het klaagschrift ook andere klachtaspecten (bijvoorbeeld een klacht over bejegening), dan wordt dit klachtaspect gewoon in behandeling genomen.
4. Overige aanvragen: Onder de vlag van een klacht komen ook andere vormen van ontevredenheid bij de gemeente binnen zoals verzoeken om schadevergoeding/nadeelcompensatie/aansprakelijkstelling/petitie e.d. Deze worden niet als klacht geregistreerd of behandeld maar als aanvraag. De klachtencoördinator van de afdeling Interne Dienstverlening en Advisering beoordeelt de geregistreerde klachten. Als een klacht geen klacht is, maar een bezwaarschrift, aansprakelijkheidsstelling of melding, dan wordt deze via team documenten geregistreerd bij het betreffende organisatieonderdeel.

Artikel 2 Doelstelling

Dit artikel geeft de doelstelling van het reglement: Het goed regelen van het behandelen van klachten binnen de gemeente. In deze toelichting gaan we in op de doelstelling van het klachtrecht zelf.

Het klachtrecht heeft tot doel het geschonden vertrouwen van de klager in de overheid te herstellen. Het biedt laagdrempelige, aanvullende rechtsbescherming voor de klager die vindt dat de overheid zich onbehoorlijk heeft gedragen. Het bestuursorgaan kan van de klacht leren en op basis van een ontvangen klacht een fout herstellen en misstanden binnen de organisatie wegnemen. Het Klachtenreglement heeft ook een preventief effect. Ter voorkoming van klachten worden ambtenaren en bestuurders alerter en correcter in hun omgang met burgers, bedrijven en organisaties. Het mag misschien een cliché zijn, maar 'een klacht is een gratis advies' zoals het Auditrapport 'Leren van klachten' terecht stelt.

Artikel 3 Centraal uitgangspunt: PCMO

In de klachtbehandeling ligt de nadruk op de informele aanpak, in de voorfase van de klachtenbehandeling. Dat sluit aan bij de werkprincipes van de gemeente Leiden. De organisatie is eigenaar van de klachten die tegen haar of haar medewerkers en bestuurders zijn ingediend. Zij werkt op een transparante manier samen bij het oplossen van de klacht, zowel intern als met de klager. Zij vertrouwt erop dat zij de klacht in redelijkheid in overleg met de klager kan oplossen. De klachtenambtenaar doet alles wat in zijn vermogen ligt om de klacht tussen de burger en de ambtenaar succesvol op te lossen.

Voor deze informele aanpak zijn de uitgangspunten van Passend Contact Met de Overheid (PCMO) richtinggevend. PCMO gaat ervan uit dat de overheid er is om het algemeen belang te dienen. Concrete problemen moeten worden opgelost met de toepassing van rechtsregels waar de overheid aan gebonden is. Bij PCMO staat niet alleen de vraag vanuit de burger en de daarbij horende processen centraal, maar ook de mens achter de vraag. Na het ontvangen van een klacht wordt er bijvoorbeeld geprobeerd zo snel mogelijk contact op te nemen met klager. In dit gesprek kan de klager een toelichting geven op de klacht en kan gekeken worden of er een oplossing voor de hand ligt.

Meer informatie hierover is te vinden in de Juridische handreiking informele aanpak van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (prettig contact met de overheid 3).

Artikel 4 Reikwijdte

De vraag is wie de klachten behandelt tegen gemeenteambtenaren die werken voor aan de gemeente gelieerde eenheden. Uitgangspunt van het klachtrecht is dat een klacht wordt behandeld door de organisatie die als werkgever zeggenschap heeft over de beklagde. Hoe dat per organisatie concreet wordt ingevuld, is maatwerk. Als de klacht via de gemeente is ingediend ziet zij erop toe dat een klacht wordt behandeld en afgedaan.

Artikel 5 Indiening

Klachten kunnen behalve op papier ook per digitaal formulier of mondeling worden ingediend. Belangrijk is om de klacht in elk geval te registreren, ook als die mondeling is ingediend. Dat gebeurt door een memo van de klachtenambtenaar dat wordt opgenomen in JOIN.

Artikel 6 Klachtbehandeling

In artikel 6 staat aangegeven wat klachtbehandeling inhoudt en wie de klacht afhandelt. De behoorlijkheidswijzer van de ombudsman is inhoudelijk richtinggevend. Het is daarom niet nodig om in het reglement inhoudelijk meer richting te geven aan de klachtenbehandeling.

Het proces van afhandeling (de onderzoeksfase) verloopt in grote lijnen als volgt. De klacht komt binnen bij Team Informatiebeheer en Archivering dat de klacht registreert in JOIN en een ontvangstbevestiging stuurt aan de klager. Team Informatiebeheer en Archivering stuurt de klacht naar de klachtcoördinator die in eerste instantie de ontvankelijkheid van de klacht beoordeelt. Hij geleidt de klacht door naar de klachtenambtenaar. Deze doet mededeling van de klacht aan de klachtbehandelaar en de intern betrokken collega(s) en bevordert met die betrokken collega's dat de klacht zo mogelijk onmiddellijk (informeel, met PCMO) wordt opgelost.

Informeel afhandeling

Door in een zo vroeg mogelijk stadium telefonisch contact op te nemen, kunnen achterliggende intenties worden gezien en worden misverstanden hierover voorkomen. Zo kan worden beoordeeld of het zinvol is om een formeel traject op te starten. Tijdens dit telefoongesprek is het zaak om goed te luisteren naar het verhaal van de burger, door te vragen en informatie te verstrekken over de procedure en de mogelijkheden die de burger daarin heeft om zijn stem te laten horen. Het is dan ook belangrijk dat klachtambtenaren en klachtbehandelaars over een goede gesprekstechniek beschikken. Dit stelt hen in staat om vertrouwen te winnen, eventueel dieper liggende belangen te achterhalen en een goede diagnose te maken van de aanleiding voor de klacht.

Het telefoongesprek kan ertoe leiden dat de klacht wordt ingetrokken, omdat die berust op een misverstand over de gedraging of omdat de klager na uitleg de gedraging accepteert, ook al biedt het hem niet waar hij op hoopte. Dit moet echter niet de eerste insteek zijn van het gesprek. Vanuit een open houding wordt onderzocht wat de achterliggende motivatie is van de klager en welke behandeling het beste is in het specifieke geval.

Denkbaar is dat het telefoongesprek tot de afspraak leidt dat de klachtenambtenaar en een ambtenaar van het team dat aanleiding heeft gegeven tot de klacht (het vakteam) met de klager om tafel gaan, om te kijken of er een oplossing kan worden gevonden voor het probleem waar de klager mee zit. Als dat lukt, dan wordt de klacht informeel afgedaan.

Aan het slot van de informele klachtenbehandeling vraagt de klachtenambtenaar aan de klager, bij voorkeur telefonisch, of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Als dat niet het geval is, dan wordt de klacht formeel in behandeling genomen.

Formele afhandeling

De klachtenambtenaar assisteert de klachtbehandelaar bij het vervolg van de klachtenbehandeling, het verdere onderzoek naar de klacht en het opstellen van het voorstel en de schriftelijke reactie aan de klager. Het is mogelijk dat wordt afgesproken om een hoorzitting te houden, tenzij de klager daarvan afziet.

Bestuurlijk gevoelige klachten

In artikel 6, vierde lid, is de mogelijkheid opgenomen om bij bestuurlijk gevoelige klachten gebruik te maken van een adviescommissie/adviseur. Deze bevoegdheid volgt al uit de Algemene wet bestuursrecht, maar is expliciet benoemd zodat hier voldoende aandacht voor is.

Artikel 7 Klachtenambtenaar

Het reglement stelt dat de clusters, de instellingen en de griffie elk een klachtenambtenaar hebben. Zij kunnen onderling afspraken maken over samenwerking. Zo kunnen twee clusters samen één klachtenambtenaar hebben, andere hebben zelf meer klachtenambtenaren en misschien een eigen coördinator die ook uitvoerende taken doet. Dat is afhankelijk van het klachtenaantal en het aantal klantcontacten. De organisatie-eenheden met de meeste klantcontacten hebben in de praktijk meer klachtenambtenaren en kunnen ook een coördinerend klachtenambtenaar aanwijzen. De klachtcoördinator heeft een signalerende taak als het gaat om de nakoming van dit artikel, hetzij ad hoc, hetzij door daar in het jaarlijkse verslag aandacht voor te vragen.

Er is voor gekozen om de eenheid waartegen geklaagd wordt zelf de klacht te laten behandelen en af te laten doen, waarbij de hogere leidinggevende de oordelende functionaris is. Er zijn alternatieven: alle klachten voorleggen aan het college of aan de gemeentesecretaris/ algemeen directeur, aan een ander team of een ander cluster. De praktijk geeft geen aanleiding tot deze heroverweging van de rolverdeling.

Het is mogelijk om de functie van klachtenambtenaar centraal onder te brengen, bijvoorbeeld bij de afdeling Interne Dienstverlening en Advisering. Daarvoor is niet gekozen omdat 'gedecentraliseerde'

klachtenbehandeling het cluster/team waartegen de klacht is gericht beter en directer in staat stelt om eigenaarschap te nemen voor de oplossing en om daarvan te leren.

In het reglement zijn ook bepalingen opgenomen die de behandeling en afdoening van klachten tegen de griffier, griffiemedewerkers, de griffie, en de raad regelen.

Artikel 8 Formele afdoening

Dit artikel regelt de uiteindelijke (formele) afdoening van de klacht (schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de reactie van de gemeente). Gedetailleerd is uitgewerkt wie een beslissing neemt over een klacht over een gedraging van een gemeentelijke ambtenaar of bestuurder. Zo is er voor gekozen om niet de burgemeester, maar de voorzitter van de werkgeverscommissie van de raad (plv. voorzitter van de raad) beslisser te laten zijn over klachten over gedragingen van de griffier (en niet de burgemeester, de voorzitter van de raad). Motief is zijn onafhankelijke positie ten opzichte van de gemeentelijke organisatie.

Het proces van afdoening sluit aan op de klachtbehandeling (het onderzoek naar de klacht) die wordt geregeld in artikel 5. Aan het slot van de afdoening registreert de klachtenambtenaar in JOIN dat de klacht is afgedaan. Dat is daarmee zichtbaar voor de klachtencoördinator, die is ondergebracht bij het cluster Interne Dienstverlening en Advisering. Is de klager niet tevreden, dan kan hij een beroepsprocedure richting Nationale ombudsman starten. Deze mogelijkheid wordt in de kennisgeving aan de klager vermeld. In dat geval fungeert de klachtencoördinator als aanspreekpunt en contactpersoon voor de Nationale ombudsman

Artikel 10 Klachtencoördinatie (centraal)

De coördinatietaken staan omschreven in het reglement: centrale coördinerende taken van de klachtafhandeling, jaarlijkse verslaglegging en evaluatie van de gemeentelijke klachtenbehandeling en kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtenambtenaren. De klachtencoördinator houdt toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de klachtenambtenaren, de teammanagers, de directie en het gemeentebestuur. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de teammanager en zo nodig aan de gemeentesecretaris/algemeen directeur. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de ombudsman.

De klachtencoördinator speelt een belangrijke rol bij het stimuleren van de informele oplossing in de voorfase van de klachtbehandeling. Zijn opdracht is de kwaliteit van het klachtmanagement te verbeteren. Zo wordt bijvoorbeeld aan de hand van het klachtenjaarverslag gekeken wat binnen het klachtproces verbeterd kan worden of waar er binnen het proces behoefte aan is.

Bijlagen – Behoorlijkheidswijzer, Nationale ombudsman

De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie.

Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

1. Open en duidelijk
2. Respectvol
3. Betrokken en oplossingsgericht
4. Eerlijk en betrouwbaar

1. Open en duidelijk

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

2. Respectvol

Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht

- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger. (Zie ook de Participatiewijzer.)

Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel voor het doel dat zij wil bereiken kan worden ingezet. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

3. Betrokken en oplossingsgericht

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen. (Zie ook de Excuuskaart en de Schadevergoedingswijzer.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte-termijn.

De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

4. Eerlijk en betrouwbaar

Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven. Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.