

## Klachtenregeling gemeente Woerden 2024

De raad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en de rekenkamer van de gemeente Woerden, ieder voor zover het de eigen bevoegdheden betreft;

gelezen het voorstel d.d. 12 maart 2024 van:

- burgemeester en wethouders
- burgemeester

gelet op het bepaalde in artikel 147 jo. 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

### **b e s l u i t:**

De klachtenregeling gemeente Woerden 2024 vast te stellen:

#### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

1. Deze regeling verstaat onder:
  - a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
  - b. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een lid van) een bestuursorgaan of medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
  - c. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
  - d. aangeklaagde: een bestuursorgaan of medewerker tegen wie een klacht is ingediend;
  - e. bestuursorgaan: de bestuursorganen van de gemeente Woerden zoals genoemd in artikel 6 van de Gemeentewet: de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester;
  - f. medewerker: een persoon werkzaam bij de gemeente Woerden onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Woerden, met inbegrip van inhuurkrachten en gedetacheerden;
  - g. gedraging: elk handelen of nalaten tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een medewerker;
  - h. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht per brief, e-mail;
  - i. klachtbehandelaar: degene die ingevolge artikel 6 van deze regeling verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

#### **Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van de regeling**

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling en afhandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten over personen, organen of instanties waarvoor een afzonderlijke (wettelijke) klachtenregeling is voorgeschreven of is vastgesteld.
3. Deze regeling heeft tot doel:
  - a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van schriftelijke klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb te kunnen waarborgen;
  - b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
  - c. de relatie tussen burger en de gemeente te optimaliseren;
  - d. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;
  - e. het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

#### **Artikel 3 Mondelinge klachten**

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd.



#### **Artikel 4 Registratie en in behandeling nemen van schriftelijke klachten**

1. Een klaagschrift wordt geregistreerd door de medewerkers van team Documentaire Informatie Voorziening (DIV). Na registratie stuurt de klachtcoördinator het klaagschrift door aan de klachtbehandelaar.
2. De klachtbehandelaar kan in overleg met de klachtcoördinator besluiten tot het niet in behandeling nemen van het klaagschrift als zich omstandigheden voordoen zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de Awb.

#### **Artikel 5 Klachtcoördinator**

1. Als klachtcoördinator wordt aangewezen de juridisch adviseur van team Juridische Zaken, welke wordt belast met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten. Als plaatsvervangend klachtcoördinator wordt aangewezen de juridisch adviseur(s) van team Juridische Zaken belast met de plaatsvervangende van de klachtcoördinator.
2. De klachten coördinator heeft in elk geval tot taak:
  - het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten;
  - het zo nodig bijstaan en adviseren van de klachtbehandelaar;
  - het opstellen van een jaarverslag klachtbehandeling;
  - het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman (externe klachtbehandeling);
  - het desgevraagd geven van voorlichting aan burgers.

#### **Artikel 6 Behandeling door klachtbehandelaar**

1. Een klacht wordt door de klachtenbehandelaar behandeld.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker is de klachtbehandelaar: de teammanager van het betreffende team.
3. Bij een klacht over een gedraging van een teammanager is de klachtbehandelaar: de domeindirecteur.
4. Bij een klacht over een gedraging van een domeindirecteur is de klachtbehandelaar: de algemeen directeur / gemeentesecretaris.
5. Bij een klacht over een gedraging van de algemeen directeur / gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: het college van burgemeester en wethouders (voorbereiding door de burgemeester).
6. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
7. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de klachtbehandelaar: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
8. Bij een klacht over een gedraging van de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de waarnemend voorzitter van de raad de klachtbehandelaar is.
9. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie is de klachtbehandelaar: de griffier.
10. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.
11. Bij een klacht over een lid van de rekenkamer is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.

#### **Artikel 7 Fases klachtbehandeling**

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. **Informele behandeling**  
Het zoeken naar een praktische aanpak of oplossing waarmee de klager tevreden is. In artikel 8 wordt de informele behandeling van klachten nader omschreven.
2. **Formele behandeling**  
Een digitaal of schriftelijk ingediende klacht, die niet in de informele fase kan worden opgelost, wordt volgens deze regeling en afdeling 9.1.2. van de Awb behandeld. In artikel 9 wordt de formele behandeling van klachten nader omschreven.
3. **Behandeling door de Nationale ombudsman**  
Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling, dan kan klager na afloop daarvan een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. In artikel 10 wordt deze procedure nader omschreven.

#### **Artikel 8 Informele behandeling klaagschrift**

1. De behandeling van het klaagschrift geschiedt in beginsel op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt hiertoe zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, telefonisch of per e-mail contact op met de klager teneinde te trachten naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen.



2. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Schriftelijk houdt in beginsel in per e-mail, tenzij het e-mailadres van de klager niet bekend is of de klager niet over een e-mailadres beschikt.
3. Indien de klager ontevreden is over de informele klachtbehandeling wijst de klachtbehandelaar de klager op de mogelijkheid van formele behandeling van het klaagschrift.
4. In afwijking van lid 1 wordt een klacht direct formeel behandeld indien de klager daarom verzoekt.

#### **Artikel 9 Formele behandeling klaagschrift**

1. Indien de informele behandeling van het klaagschrift zoals bedoeld in artikel 8 niet leidt tot het naar tevredenheid van de klager tegemoet komen aan diens klacht of indien de klager daarom direct verzoekt wordt de formele klachtprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb gevolgd.
2. In het kader van de formele behandeling van het klaagschrift kan de klachtencoördinator toepassing geven aan de klachtadviesprocedure zoals beschreven in afdeling 9.1.3 van de Awb. De klachtencoördinator kan zich tijdens de klachtadviesprocedure laten bijstaan door één of meerdere klachtadviseurs. De klachtadviseurs kunnen zijn de plaatsvervangend klachtencoördinator of andere personen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.
3. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en stelt de klager daarin op de hoogte van het feit dat de klachtadviesprocedure wordt gevolgd.
4. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien in de in artikel 9:10 lid 2 van de Awb genoemde gevallen. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Op grond van alle relevante informatie en het tijdens het horen naar voren gebrachte stelt de klachtencoördinator een proces-verbaal van bevindingen op. Aan de hand van het proces-verbaal van bevindingen, de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman en de gedragscode en het integriteitsbeleid van de gemeente Woerden, brengt de klachtencoördinator een advies uit aan de klachtbehandelaar.
6. De klachtbehandelaar neemt met inachtneming van het advies van de klachtencoördinator een beslissing over de klacht. De klachtbehandelaar stelt deze beslissing en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden op schrift en stuurt deze tezamen met het advies van de klachtencoördinator aan de klager en de aangeklaagde, met een afschrift aan de klachtencoördinator. Indien de beslissing afwijkt van het advies van de klachtencoördinator, motiveert de klachtbehandelaar de redenen van afwijking van het advies. De klachtbehandelaar wijst de klager in het kader van de afhandeling van de klacht op de mogelijkheid om een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
7. Indien het behandelen van de klacht meer tijd in beslag neemt dan de termijn genoemd in afdeling 9.1.2 van de Awb, informeert de klachtencoördinator de klager hierover tijdig.

#### **Artikel 10 Behandeling door de Nationale ombudsman**

1. In de afdoeningsbrief staat dat, als klager het niet eens is met de behandeling en/of afdoening van de klacht, klager de klacht kan voorleggen middels een verzoekschrift aan de Nationale ombudsman.
2. De klachtencoördinator is namens de gemeente contactpersoon voor de Nationale ombudsman en heeft de volgende taken:
  - a. het registreren en coördineren van klachten die over de gemeente Woerden bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover;
  - b. het adviseren van de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 11 Verslag**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 juni aan het college van burgemeester en wethouders verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande kalenderjaar binnen de gemeente zijn behandeld. Hierbij wordt ook verslag gedaan van klachten die in het voorafgaande kalenderjaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de manier waarop de klachten zijn behandeld, wat van de klachten kon worden geleerd en eventuele aanbevelingen.
3. Het verslag wordt, nadat de bestuursorganen hierover zijn geïnformeerd, gepubliceerd op de gemeentelijke website.

#### **Artikel 12 Inwerkingtreding en intrekken oude regeling**

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.
2. De Klachtenregeling gemeente Woerden 2016, zoals vastgesteld op 23 juni 2016, wordt gelijktijdig ingetrokken.

*Vastgesteld in de raadsvergadering van 13 juni 2024.*

*Drs. F.E.H.M. Backerra*  
*griffier*

*V.J.H. Molkenboer*  
*voorzitter*

*Vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 19 maart 2024.*

*M. Brander*  
*Secretaris*

*V.J.H. Molkenboer*  
*voorzitter*

*Vastgesteld door de burgemeester op 19 maart 2024.*

*V.J.H. Molkenboer*  
*voorzitter*