



## Protocol voor de behandeling van klachten gemeente Beverwijk

Het college van de gemeente Beverwijk;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit vast te stellen:

### Protocol voor de behandeling van klachten gemeente Beverwijk

#### Hoofdstuk 1 Begrips- en algemene bepalingen

##### Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht
- b. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon of organisatie werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem als natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen als bedoeld in artikel 9:4 van de Awb;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door het bestuursorgaan of een persoon of organisatie werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- d. klager: degene die de klacht als genoemd onder b heeft ingediend;
- e. klachtbehandeling: onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.2 van de Awb;
- f. klachtbehandelaar: degene die de klacht in behandeling heeft;
- g. klachtcoördinator: degene die de klacht coördineert;
- h. college: college van burgemeester en wethouders.

##### Artikel 1.2 Doel

De behandeling van de klachten vindt plaats overeenkomstig de bepalingen in titel 9.1 en 9.2 van de Awb. Doel van dit protocol is het geven van regels voor de behandeling van klachten binnen de gemeente Beverwijk.

##### Artikel 1.3 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon of organisatie werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem als natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
2. Onder een klacht, bedoeld in artikel 1.1. onder b, wordt uitdrukkelijk niet verstaan een uiting van onvrede met het (vastgestelde) beleid van de gemeente Beverwijk, besluiten die zijn genomen of een melding over de openbare ruimte.
3. De burgemeester of het college draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

##### Artikel 1.4 Termijn afdoening klacht

1. De klacht wordt binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
2. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken wordt afgehandeld, dan wordt de afdoening voor ten hoogste vier weken verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en de klachtbehandelaar. In het geval de klacht niet binnen deze verlengde termijn wordt afgedaan, kan de klager hierover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. Dit wordt schriftelijk aan klager bevestigd.

#### Hoofdstuk 2 Behandeling klachten

##### Artikel 2.1 Indiening

###### Artikel 2.1.1 Mondelinge klacht

1. Onder een mondelinge klacht wordt verstaan een klacht mondeling kenbaar gemaakt aan de klachtcoördinator. Als de klacht bij een ander persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente Beverwijk terecht komt dan zorgt deze dat de klager en klachtcoördinator met elkaar in contact komen.
2. Mondelinge klachten worden in overleg met de klager op schrift gesteld door de klachtcoördinator.
3. De klachtcoördinator zorgt er voor dat de klacht bij de klachtbehandelaar terecht komt.
4. De klacht wordt bij voorkeur zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, ingediend.

#### **Artikel 2.1.2 Schriftelijke klacht**

1. Onder een schriftelijke klacht wordt verstaan een klacht ingediend door gebruik te maken van het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente Beverwijk, het e-mailadres [bezwaar@beverwijk.nl](mailto:bezwaar@beverwijk.nl) of een per post verzonden klacht aan de klachtcoördinator. De klachtcoördinator zorgt dat de klacht wordt doorgeleid aan de klachtbehandelaar.
2. De klacht moet bij voorkeur zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, worden ingediend.
3. De klacht moet schriftelijk, ondertekend en voorzien van dagtekening worden ingediend. De klacht bevat de naam en het adres van de indiener, een omschrijving van de gedraging (met zo mogelijk een datum en tijdstip van de gedraging) waarop de klacht betrekking heeft en de reden waarom indiener vindt te moeten klagen over de gedraging.
4. Als de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klacht noodzakelijk is, moet de klager zelf zorgen voor een vertaling.

#### **Artikel 2.1.3 Bezwaarschrift met klacht**

1. Als gelijktijdig met een bezwaar een klacht wordt ingediend, wordt de klacht 'losgekoppeld van het bezwaar'. Het bezwaar en de klacht worden los van elkaar behandeld en in het zaakstelsel geregistreerd.
2. Het bezwaar wordt behandeld overeenkomstig de Regeling voor de commissie voor de behandeling van bezwaarschriften gemeente Beverwijk 2024. De klacht wordt behandeld overeenkomstig dit protocol.

#### **Artikel 2.2 Registratie**

1. Elke ingediende klacht wordt door de postkamer geregistreerd en voorgelegd aan de klachtcoördinator.
2. Klachten die niet bestemd zijn voor bestuursorganen van de gemeente Beverwijk worden binnen vijf werkdagen doorgestuurd naar het bestuursorgaan of de organisatie waarvoor de klacht bedoeld is. De indiener wordt hiervan gelijktijdig geïnformeerd.
3. Elk ingediende klacht wordt in het zaakstelsel ingeboekt in de werkvoorraad van de klachtcoördinator.
4. Een binnengekomen klacht die direct is afgehandeld door de klachtbehandelaar wordt niet voorgelegd aan de klachtcoördinator, maar wel achteraf door de klachtcoördinator geregistreerd.

#### **Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst van een klacht wordt direct, maar uiterlijk vijf werkdagen, door degene die de klacht op grond van artikel 2.4 behandelt namens de burgemeester of het college schriftelijk, aan de klager bevestigd. Deze bevestiging wordt verstuurd via het kanaal dat de klager heeft gekozen om de klacht in te dienen of, als anders afgesproken met klager, op die manier.
2. In de bevestiging staat wie de klacht behandelt, waar inhoudelijke inlichtingen kunnen worden ingewonnen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. De klachtbehandelaar krijgt na toezending van de ontvangstbevestiging de klacht en de meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in kopie toegezonden.
4. Als een klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat deze niet voldoet aan de indieningsvereisten van in artikel 2.1.2 wordt de klager gevraagd deze binnen twee weken aan te vullen.

#### **Artikel 2.4 Klachtbehandelaar**

1. Een klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht ziet;
  - a. de teammanager namens de burgemeester of het college als het om een gedraging van een medewerker van een team gaat die onder verantwoordelijkheid van deze manager valt;
  - b. de strategisch manager namens de burgemeester of het college als het om een gedraging van een teammanager gaat die onder verantwoordelijkheid van deze strategisch manager valt;
  - c. de gemeentesecretaris namens de burgemeester of het college als het een om een gedraging van een strategisch manager gaat;

- d. de burgemeester namens het college als het om een gedraging van de gemeentesecretaris gaat;
  - e. de burgemeester als het om een gedraging van een lid van de gemeenteraad of een commissie of een van de wethouders gaat;
  - f. de locoburgemeester als het om een gedraging van de burgemeester gaat.
2. De klachtbehandelaar onder a kan het onderzoek naar de klacht laten uitvoeren door de coördinator van een subteam als de aard van de klacht dat toelaat.
  3. De klachtbehandelaar onder a kan de behandeling van de klacht overdragen aan de strategisch manager als de aard van de klacht hiertoe aanleiding geeft.
  4. De klachtbehandelaar onder e kan de behandeling van de klacht overdragen aan de Commissaris van de Koning als de aard van de klacht hiertoe aanleiding geeft.

### **Artikel 2.5 Klachtcoördinator**

De voortgang- en afdoeningsbewaking van binnengekomen klachten gebeurt door een door burgemeester en college aangewezen klachtcoördinator, onder verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris. De klachtcoördinator is belast met de coördinatie van klachtbehandeling in eerste aanleg (de interne procedure) en is contactpersoon in de externe klachtbehandeling (met de Nationale ombudsman).

### **Artikel 2.6 Niet verplicht klacht in behandeling te nemen**

1. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen als:
  - het belang van klager of het gewicht van de gedraging naar de mening van de klachtbehandelaar kennelijk onvoldoende is;
  - niet is voldaan aan de vereisten in artikel 2.1.1 en 2.2.2 en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen heeft verstrekt nadat hij op deze tekortkoming is gewezen zoals opgenomen in artikel 2.3 onder 4;
  - het om een gedraging gaat die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - het om een gedraging gaat die eerder met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Awb is behandeld;
  - het om een gedraging gaat waartegen klager bezwaar had kunnen maken;
  - het om een gedraging gaat waartegen klager beroep kan of kon instellen, tenzij de gedraging ziet op niet tijdig beslissen
  - zolang ten aanzien van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, of ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie;
  - het om een gedraging gaat die 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 justitie of een vervolging gaande is.
  - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien 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 justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd met opgave van de redenen daarvan.

### **Artikel 2.7 Onderzoek en horen**

1. De klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 2.4 stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren. De klachtbehandelaar beslist in overleg met de klachtcoördinator of dit in een informeel gesprek of met een formele hoorzitting plaatsvindt.
2. Van deze procedure van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of als de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde termijn heeft verklaard gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van een informeel gesprek wordt een globale weergave opgenomen in de afdoeningsbrief.
4. Van de formele hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de hoorzitting. Het verslag wordt bij de afdoeningsbrief gevoegd.

### **Artikel 2.8 Afdoening**

**Artikel 2.8.1 Afdoening door klachtcoördinator**

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. Dit wordt schriftelijk aan de klager bevestigd door de klachtcoördinator.

**Artikel 2.8.2 Afdoening door klachtbehandelaar**

1. Als niet naar de tevredenheid van de klager aan de klacht is tegemoetgekomen dan doet de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 2.4 de klacht in overleg met de klachtcoördinator namens de burgemeester of het college schriftelijk af met een afdoeningsbrief. De afdoeningsbrief wordt opgesteld door de klachtcoördinator.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht en van de eventuele conclusies die er aan zijn verbonden.
3. De klachtbehandelaar informeert klager schriftelijk dat, als deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, de klacht binnen één jaar na afhandeling kan worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman onder vermelding van de termijn voor indiening van een verzoekschrift bij de ombudsman.

**Hoofdstuk 3 Rapportage****Artikel 3.1 Jaaroverzicht**

1. De burgemeester en het college brengen over ieder afgelopen kalenderjaar een overzicht uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.
2. Dit jaaroverzicht wordt bekendgemaakt op de website van de gemeente Beverwijk.

**Artikel 3.2 Interne rapportage**

Het jaaroverzicht onder 3.1 wordt binnen de organisatie verspreid en voorzien van aanbevelingen door de klachtcoördinator.

**Hoofdstuk 4 Slotbepalingen****Artikel 4.1 Onvoorziene situaties**

In gevallen waarin dit Protocol niet voorziet beslissen de burgemeester en het college.

**Artikel 4.2 Inwerkingtreding**

1. Dit Protocol treedt in werking de dag na die van bekendmaking.
2. Op het tijdstip als bedoeld in lid 1 worden alle voorgaande protocollen, reglementen en/of verordeningen welke zien op de klachtbehandeling bij de gemeente Beverwijk, zoals in dit Protocol bedoeld, ingetrokken.
3. Klachten die zijn ontvangen voor de datum van inwerkingtreding van dit protocol worden afgehandeld overeenkomstig de bepalingen van dit nieuwe protocol.

**Artikel 4.3 Citeertitel**

Dit protocol kan worden aangehaald als "Protocol voor de behandeling van klachten gemeente Beverwijk".

*Vastgesteld bij collegebesluit van 19 november 2024*