

Klachtenregeling gemeente Oldebroek 2025

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. beklagde: de persoon naar aanleiding van wiens gedragingen klager een klacht indient;
- b. bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester;
- c. de wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- d. gedraging: de gedraging bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
- e. Nationale Ombudsman: Het bureau van de Nationale ombudsman (N.o.) te 's Gravenhage die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding geven tot een klacht;
- f. klacht: een gedraging zoals bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
- g. klachtbehandelaar: de persoon genoemd in artikel 3 van deze regeling;
- h. klachtencoördinator: de persoon bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- i. klachtenfunctionaris: de door het college van burgemeester en wethouders benoemde onafhankelijke persoon, die belast is met de behandeling van en advisering over klachten;
- j. klager: de persoon bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
- k. regeling: de klachtenregeling gemeente Oldebroek 2025
- l. medewerker: de persoon die onder verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders werkzaam is.

Artikel 2: Klachtrecht

Deze regeling is van toepassing op het klachtrecht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de wet.

Artikel 3: Aanwijzen klachtbehandelaars

1. Een klacht over het college van burgemeester en wethouders of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is.
2. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester en de gemeentesecretaris samen. Daarna vindt behandeling door het college plaats (zonder de burgemeester).
3. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
4. Een klacht over een teammanager wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
5. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door de betreffende teammanager.
6. In de lid 1 tot 5 genoemde gevallen worden bij de formele behandeling van de klacht de taken zoals genoemd in de artikelen 11 en 12 van deze regeling overdragen aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 4. De klachtenfunctionaris

1. Er is een klachtenfunctionaris die belast wordt met de formele (inhoudelijke) behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie.
2. De klachtenfunctionaris maakt geen deel uit van en is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.
3. De klachtenfunctionaris woont niet in de gemeente Oldebroek
4. De klachtenfunctionaris wordt benoemd door het college van burgemeester en wethouders voor een periode van vier jaar. Hij kan tweemaal worden herbenoemd.
5. De klachtenfunctionaris is niet ondergeschikt aan het bestuursorgaan en ontvangt over de uitoefening van zijn werkzaamheden geen instructies anders dan de procedurele voorschriften die zijn opgenomen in deze regeling.
6. De klachtenfunctionaris ontvangt een vergoeding voor zijn werkzaamheden

Artikel 5: De klachtencoördinator

1. Er is een door het college van burgemeester en wethouders aangewezen ambtelijke klachtencoördinator die alle klachten in het kader van deze regeling ontvangt. De klachtencoördinator onderwerpt de klachten aan een eerste beoordeling en draagt zorg voor een adequate behandelingsprocedure.
2. De klachtencoördinator zorgt voor het uitzetten van de klacht naar de klachtbehandelaar en/of de klachtenfunctionaris.
3. De klachtencoördinator zorgt voor de bewaking van de termijnen op grond van de wet.
3. De klachtencoördinator onderzoekt of zich omstandigheden voordoen om de klacht buiten behandeling te laten op grond van artikel 9:8 van de wet.

4. De klachtencoördinator treed op als ambtelijk secretaris, die op aanwijzing van de klachtenfunctionaris alle werkzaamheden verricht die nodig zijn voor de behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie.
5. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de afhandeling van de klacht.

Artikel 6: Indiening klacht

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht moet aan de volgende eisen voldoen:
 - a. Een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht is gericht;
 - b. Naam en adres van de klager;
 - c. De dagtekening;
3. Indien de klacht in een vreemde taal is geschreven en vertaling noodzakelijk is voor een goede behandeling van de klacht, zorgt de klager voor een vertaling;

Artikel 7: Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behalve wanneer een wettelijk voorschrift tot bekendmaking dat verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 8: Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator stuurt de klager zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging met vermelding van de procedure die gevolgd wordt en de daaraan verbonden termijnen.
2. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten die in artikel 5, lid 2 van deze regeling staan, is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing. Klager wordt door de klachtencoördinator van het verzuim in kennis gesteld onder het bieden van de mogelijkheid tot herstel van het verzuim binnen de gestelde termijn.
3. Indien de klager het geconstateerde verzuim niet binnen de gestelde termijn herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gebracht. Tenzij door klager wordt aangetoond dat herstel van het verzuim redelijkerwijs niet tijdig kon plaatsvinden.

Artikel 9: Buiten behandeling laten van de klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging als genoemd in artikel 9:8 van de wet.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij klager in alle redelijkheid de klacht niet eerder kon indienen. Als de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, moet de klacht zo spoedig mogelijk daarna worden ingediend.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Artikel 10: Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk contact op met de klager om te bezien of de klacht informeel kan worden afgehandeld.
2. Lid 1 is niet van toepassing wanneer het gaat om een klacht over een bestuursorgaan.
3. Wanneer een klacht niet informeel opgelost kan worden of wanneer er sprake is van een klacht over een bestuursorgaan, wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld. De klachtenfunctionaris doet onderzoek naar de klacht, hoort de klager en de beklagde en geeft een advies uit over de klacht.

Artikel 11: Horen

1. De klager en de beklagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtenfunctionaris kan, al dan niet op verzoek van klager, beslissen om de klager afzonderlijk te horen.
2. De hoorzitting is niet openbaar.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12: Het advies

1. De klachtenfunctionaris stelt voor de klachtenbehandelaar een adviesrapport op met daarin:
 - De bevindingen van zijn onderzoek naar de klacht
 - Zijn oordeel over de klacht
 - Een advies over de wijze van reageren op de klacht

2. De klachtenfunctionaris kan in zijn adviesrapport ook aanbevelingen opnemen voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening.
3. De klachtenfunctionaris zendt zijn adviesrapport en het verslag van de hoorzitting aan de klachtenbehandelaar.

Artikel 13: Het oordeel over de klacht

1. De klachtbehandelaar stuurt de klager na ontvangst van het rapport een brief, zoals bedoeld in artikel 9:12 van de wet, over zijn bevindingen en geeft daarin het oordeel over de klacht. Hij betreft daarbij het rapport van de klachtenfunctionaris inclusief het verslag van de hoorzitting. Het rapport van de klachtenfunctionaris en het verslag van de hoorzitting worden als bijlage bij de brief gevoegd.
2. Indien het oordeel van de klachtbehandelaar afwijkt van het advies van de klachtenfunctionaris, wordt in de brief de reden voor die afwijking vermeld.
3. De klachtenfunctionaris en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangen een afschrift van de brief.

Artikel 14: Termijn

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen de termijnen zoals genoemd in artikel 9:11 van de wet.
2. De tijd die gebruik wordt voor de informele behandeling van een klacht volgens artikel 10 lid 1 van deze regeling, wordt in mindering gebracht op de termijnen van artikel 9:11 van de wet.

Artikel 15: Tegemoetkoming aan de klacht

Wanneer er naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de toepassing van deze regeling. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 16: Klachtenoverzicht

1. De klachtcoördinator maakt na afloop van het kalenderjaar, een -geanonimiseerd-, overzicht van de ingediende klachten.
2. Het overzicht van klachten wordt, inclusief toelichting, ter kennisname gezonden aan het college van burgemeester en wethouders, het managementteam en de ondernemingsraad.
3. Het overzicht van klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, het onderwerp waarover wordt geklaagd, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegrond/informeel afgehandeld) en de verbeterpunten die de organisatie heeft aangebracht.

Artikel 17: Verzoek ombudsman

Indien de klager het niet eens is met de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. Het traject van het externe klachtrecht wordt dan ingezet.

Artikel 18: Slotbepalingen

1. De Klachtenregeling gemeente Oldebroek 2024 wordt ingetrokken
2. Deze regeling treedt een dag na haar bekendmaking in werking.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Oldebroek 2025.

Toelichting

Algemene toelichting

Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen.

Voor een burger levert het klachtrecht dus de mogelijkheid op om genoegdoening te krijgen in verband met onheuse bejegening door de overheid. Naast deze regeling zijn de bepalingen van Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing (artikelen 9:1 tot en met 9:16). Het klachtrecht vormt een aanvullende vorm van bescherming tegen de overheid.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 4: De klachtenfunctionaris

De gemeente Oldebroek maakt gebruik van een externe klachtenfunctionaris die is aangewezen door het college. Deze klachtenfunctionaris doet onderzoek naar de klacht, hoort de klager en de beklaagde en stelt een adviesrapport op over de klacht. De klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld wanneer een

klacht niet meer informeel opgelost kan worden door de klachtenbehandelaar. De klachtenfunctionaris adviseert degene die bevoegd is om op de klacht te oordelen. De klachtenfunctionaris komt tot dit advies na het doorlopen van een in deze regeling neergelegde (formele) procedure. De bevoegdheid om te oordelen over de klacht blijft altijd bij de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar kan in zijn oordeel (gemotiveerd) afwijken van het advies van de klachtenfunctionaris.

Artikel 6: Indiening klacht

Het klachtrecht kan worden onderverdeeld in intern en extern klachtrecht. Extern klachtrecht betreft de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman, zie artikel 17 van deze regeling.

Intern klachtrecht (klachtbehandeling in eerste instantie):

Dit betreft de behandeling en afhandeling van klachten door het bestuursorgaan zelf. Een klacht moet altijd eerst aan het bestuursorgaan of degene over wie geklaagd wordt kenbaar gemaakt worden. Dit is het zogenaamde kenbaarheidsvereiste.

Klacht:

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen.

Voorbeelden zijn: een ongeïnteresseerde of onvriendelijke bejegening, te trage afhandeling van een aanvraag, te laat of niet beantwoorden van brieven, een onvoldoende gemotiveerd antwoord, het niet toezenden van aangevraagde informatie, (herhaaldelijk) niet terugbellen ondanks de toezegging daartoe. Een klacht kan worden ingediend met behulp van Bijlage 1 bij deze regeling, waarin de gegevens staan opgesomd die nodig zijn om te verstrekken bij het indienen van een klacht.

Er kan niet geklaagd worden over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen. Algemene wensen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan vallen ook buiten het bereik van deze regeling.

Tevens vallen klachten van inschrijvers op inkoopprocedures buiten het bereik van deze regeling.

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal ingediend worden. Als een klacht mondeling wordt ingediend, stelt de ambtenaar tegen wie de klacht wordt geuit deze op schrift, zo nodig met behulp van Bijlage 1. De ambtenaar laat de klacht vervolgens als inkomende post registreren in het postsysteem van de gemeente.

Verder moet er een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen klacht, melding en bezwaar.

Melding:

Het onder de aandacht brengen door een burger van een gevaarlijke of hinderlijke situatie in de openbare ruimte is een melding. Een melding valt buiten het bereik van deze regeling.

Voorbeelden zijn: de toestand van het openbaar groen, niet ophalen huisvuil, gaten in het wegdek, loszittende stoeptegels, overhangende takken, uitzichtbenemende bermen en niet werkende straatverlichting.

Meer informatie over het indienen van een melding is te vinden in het gemeenteblad of op de website van de gemeente.

Bezwaar:

Een bezwaar kan worden ingediend tegen een besluit van een bestuursorgaan. Een bezwaar valt buiten het bereik van deze regeling. Meer informatie over het indienen van een bezwaar is te vinden in het gemeenteblad of op de website van de gemeente.

Artikel 10: Behandeling van de klacht

Wanneer een klacht over een medewerker, teammanager of de gemeentesecretaris binnenkomt, wordt er door de klachtbehandelaar gezien of er informele afhandeling mogelijk is. Er wordt contact opgenomen met de klager om uit te zoeken wat het probleem is en of dit voorafgaand aan de verdere procedure al opgelost kan worden.

Omdat er binnen het college geen hiërarchische verdeling is, wordt er, wanneer er een klacht is over het college of een lid van het college is, geen toepassing gegeven aan lid 1, maar wordt de klacht altijd behandeld door de externe klachtenfunctionaris.

Artikel 11: horen

Het verslag van het horen mag digitaal of in de vorm van beknopte aantekeningen worden opgesteld. Het beginsel van hoor en wederhoor moet gedurende de gehele klachtenprocedure in acht worden genomen. Klager moet daarom in de gelegenheid worden gesteld om binnen een redelijke termijn aan te geven of het verslag zijns inziens een goede weergave is van wat er gezegd is.

Als tijdens de hoorzitting de klacht naar tevredenheid van klager is of kan worden afgehandeld, wordt daarvan in het verslag melding gemaakt.

Artikel 13: het oordeel over de klacht

De brief voldoet aan de vereisten van artikel 9:12 van de wet. In de brief staat daartoe onder andere het gemotiveerde oordeel en de conclusie over de klacht, in ieder geval gesteld in de bewoordingen "(gedeeltelijk) gegrond en/ of ongegrond". Tevens is het verslag als bedoeld in artikel 11, lid 2 bij de brief gevoegd. Ten slotte staat in de brief een verwijzing naar de Nationale Ombudsman, voor als de klager het niet eens is met de conclusie van de klachtbehandelaar.

Artikel 14: Termijn

De termijn voor het afhandelen van een klacht is binnen zes weken na ontvangst. Bij gemeente Oldebroek streven wij er naar om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. Hierbij moet men zich wel houden aan de termijn van zes weken die in de Awb is genoemd. De tijd die het kost om een klacht informeel af te handelen wordt namelijk in mindering gebracht op deze zes weken. Wanneer er meer tijd nodig is voor het afhandelen van de klacht, is er schriftelijke instemming van de klager nodig. Wanneer er over wordt gegaan op formele klachtbehandeling en de externe klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld is de behandeltermijn 10 weken (artikel 9:11 lid 2 onder b Awb)

Artikel 17: Verzoek ombudsman

Extern klachtrecht (klachtbehandeling in tweede instantie):

Dit betreft de behandeling van klachten over bestuursorganen door een van het bestuursorgaan onafhankelijke instantie, nadat de klacht eerst bij het bestuursorgaan zelf is kenbaar gemaakt. Het betreft een tweedelijns voorziening. Het externe klachtrecht staat beschreven in Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (artikelen 9:17 tot en met 9:36).

In Oldebroek wordt gebruik gemaakt van de Nationale Ombudsman als externe klachtvoorziening. Meer informatie over de Nationale Ombudsman staat op de website van de gemeente Oldebroek.

Artikel 18: Slotbepalingen

In deze regeling is geen overgangsrecht geformuleerd. Dit houdt in dat de regeling onmiddellijke werking heeft. Alle klachten die op het moment van in werking treden van deze regeling in behandeling zijn, worden afgehandeld volgens de procedure uit de Klachtenregeling gemeente Oldebroek 2024.

Bijlage 1

Gegevens die nodig zijn bij een klacht

*Vul de met * gemerkte gegevens in ieder geval in.*

Aan

Gemeente Oldebroek
T.a.v. de klachtencoördinator
Raadhuisplein 1
8096CP Oldebroek

Afzender

Naam*:
Adres*:
Postcode en woonplaats*:
Telefoonnummer*:
E-mail adres:

Betreft: klacht

"Hierbij breng ik u op de hoogte van mijn klacht, namelijk..."

Beschrijving van de gedraging, waarover ik klaag*:
Datum van voorval*:

Betrokken afdeling, medewerker of bestuursorgaan:
Ik heb reeds eerder over mijn klacht gesproken met:
Datum gesprek:

Datum van indienen klacht*:
Handtekening of tot klager herleidbaar e-mail adres*: