

Klachtbehandelingsprotocol Gemeente Bloemendaal 2025

1. Inleiding

Iedereen mag een klacht indienen over de manier waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Deze klachten gaan dus over gedragingen van gemeentelijke medewerkers of bestuurders richting burgers. De gemeente moet deze klachten zorgvuldig behandelen. Dat staat in de Algemene wet bestuursrecht (titel 9.1 van de Awb).

Verskil klacht en melding openbare ruimte

De hier bedoelde klachten gaan over gedragingen van gemeentelijk medewerkers of bestuurders jegens burgers en rechtspersonen. Een klacht kan bijvoorbeeld worden ingediend als iemand het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, onjuiste informatie van een ambtenaar heeft gekregen of onredelijk lang heeft moeten wachten op gevraagde informatie.

Klachten over gebreken en onderhoud in de openbare ruimte zijn geen bejegeningss-klachten, maar meldingen. Als niet (tijdig) wordt gereageerd op een melding openbare ruimte, dan is wel weer sprake van een bejegeningssklacht.

Doel van het klachtbehandelingsprotocol

In aanvulling op de Awb-bepalingen is het wenselijk een duidelijk en uniform klachtbehandelingsprotocol te hebben. Dit protocol dient als een openbare werkinstructie en is een waarborg voor een uniforme werkwijze binnen de gemeente. Het protocol is inzichtelijk voor inwoners en ambtenaren en te vinden op de website van de gemeente Bloemendaal, op overheid.nl en op het intranet van de gemeente.

2. Begrippen

In dit klachtbehandelingsprotocol wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. Behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman: niet-bindende normen voor de overheid waaraan kan worden getoetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Volgens deze normen is behoorlijk overheidsoptreden open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar.
- c. Beklaagde: bestuursorgaan of persoon over wie een klacht is ingediend;
- d. Bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college of de burgemeester;
- e. College: college van burgemeester en wethouders;
- f. Gedraging: het handelen of nalaten van een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- g. Horen: iemand in de gelegenheid stellen diens gedachten of ervaringen naar voren te brengen;
- h. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- i. Klachtbehandelaar: degene die overeenkomstig de geldende Mandaatregeling van de gemeente Bloemendaal belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;
- j. Klachtbehandelingsprotocol: een klachtbehandelingsprotocol is een document waarin de werkwijze, procedures, verantwoordelijkheden en termijnen zijn vastgelegd voor het behandelen van klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder diens verantwoordelijkheid zich heeft gedragen.
- k. Klachtencoördinator: degene die belast is met de administratieve en procedurele ondersteuning van de klachtbehandeling;
- l. Klaagschrift: een schriftelijke klacht;
- m. Klager: degene die een klacht indient;
- n. Melding: een melding is een kennisgeving van een inwoner of organisatie aan de gemeente over een feitelijke situatie in de openbare ruimte van de gemeente, zoals een gebrek. Een melding betreft geen bejegening door een ambtenaar of bestuurder en valt daarmee niet onder de formele klachtbehandeling zoals bedoeld in de Awb.
- o. Nationale ombudsman: externe onafhankelijke klachtenbehandeling in tweede instantie.

3. Doelstellingen van het klachtbehandelingsprotocol

Het klachtbehandelingsprotocol heeft tot doel:

1. individuen te beschermen tegen onheuse bejegening door gemeenteamttenaren, bestuurders en bestuursorganen;
2. een transparante, zorgvuldige en klantgerichte afhandeling van klachten te bevorderen, zodat inwoners (verder) geholpen worden en hun vertrouwen in de gemeente is gewaarborgd dan wel wordt versterkt;
3. klachten tijdig en correct afhandelen, op een gestructureerde en uniforme wijze;
4. de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente te bevorderen door te leren van de klachten en de oorzaken hiervan aan te pakken.

4. Reikwijdte van het klachtbehandelingsprotocol

Dit protocol is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb over gedragingen van ambtenaren, de gemeentesecretaris, (een lid van) het college van burgemeesters en wethouders en de burgemeester. Het protocol sluit aan bij en is aanvullend op de bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Awb. Het protocol is niet van toepassing op (klachten over) integriteitsschendingen of ongewenste omgangsvormen. Daarvoor gelden andere specifieke regelingen.

5. Wettelijk kader klachtbehandeling

De wijze waarop de gemeente klachten moet behandelen is geregeld in titel 9.1 van de Awb. Dat is de zogenaamde interne klachtbehandeling. De gemeente heeft de zorgplicht om een klacht behoorlijk af te doen.

De procedurele vereisten voor de behandeling van een schriftelijke klacht zijn:

- de ontvangst van een klacht moet schriftelijk worden bevestigd;
- een klacht moet worden behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd;
- de klager moet in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord;
- de klacht moet in principe binnen zes weken worden afgehandeld;
- de klager moet schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de klachtbehandeling.

De verplichting tot het (verder) toepassen van de klachtenprocedure van titel 9.1 van de Awb vervalt zodra de gemeente naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Als een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling van de gemeente kan hij de Nationale ombudsman benaderen. Dat wordt de externe klachtbehandeling genoemd. De externe klachtbehandeling is geregeld in titel 9.2 van de Awb.

6. Procedure voor de klachtbehandeling

6.1 Het indienen van een klacht

1. Iedereen kan een klacht indienen, ook namens iemand anders. Klachten kunnen schriftelijk, telefonisch, digitaal (via de gemeentewebsite) of mondeling worden ingediend.
2. De klacht moet in elk geval de naam en het adres van de klager, een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt en een dagtekening bevatten. Als de klacht niet aan deze vereisten voldoet, wordt de klager verzocht deze gegevens binnen twee weken aan te vullen. Wordt hieraan niet voldaan, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

6.2 Bevestiging en registratie

1. De ontvangst van de klacht wordt vanuit het zaakstelsel van de gemeente automatisch aan de klager bevestigd. Deze ontvangstbevestiging bevat ook informatie over het verdere vervolg van de klachtbehandeling en over de behandelingstermijn.
2. Minimaal eenmaal per week beoordeelt de klachtencoördinator of de binnenkomen klachten een klacht zijn in de zin van de Awb. Is dat het geval, dan wordt de klacht toegewezen aan de klachtbehandelaar.
3. De klachtencoördinator registreert de schriftelijke klachten door het bijhouden van een overzicht.

6.3 Informele behandeling

1. Waar mogelijk wordt de klacht eerst informeel afgehandeld. De klachtbehandelaar neemt hiervoor na toewijzing van de klacht zo spoedig mogelijk telefonisch of via email contact op met de klager om een toelichting te vragen en in overleg te bezien of een oplossing kan worden gevonden. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn.

2. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, wordt dit schriftelijk of per e-mail door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtprocedure is dan beëindigd.
3. De klachtbehandelaar heeft in totaal tien weken de tijd om de klacht op informele wijze af te doen. Hieronder valt de wettelijke behandeltermijn van zes weken, die kan worden verlengd met vier weken.

6.4 Formele behandeling

1. Wanneer de informele behandeling niet tot een oplossing leidt of wanneer de klager niet instemt met een informele behandeling, wordt de klacht formeel behandeld.
2. De klachtbehandelaar bevestigt schriftelijk aan de klager dat de klacht (verder) op formele wijze wordt behandeld. Bij mondelinge klachten stelt de klachtbehandelaar, eventueel in overleg met de klager, de klacht op schrift.
3. De klachtbehandelaar informeert de beklaagde over de klacht en stuurt de beklaagde een afschrift van de klacht.
4. De klachtbehandelaar nodigt de klager uit te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager afziet van zijn recht te worden gehoord. De klager mag bij dit gesprek een toehoorder meenemen. Het is niet de bedoeling dat deze toehoorder ook het woord voert. Eventuele kosten die de toehoorder maakt, blijven voor rekening van de toehoorder (of klager).
5. Het hoorgesprek is niet openbaar.
6. De beklaagde kan tegelijkertijd met of afzonderlijk van de klager worden gehoord. De beklaagde kan desgewenst ook schriftelijk op de klacht reageren.
7. Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de klager en de beklaagde toegezonden. Indien zij niet in elkaars aanwezigheid waren gehoord, worden zij in de gelegenheid gesteld alsnog op elkaars hoorverslag te reageren.

6.5 Beslissing

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle informatie die voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht relevant is. Om te kunnen beoordelen of een klacht gegrond is, worden in ieder geval de volgende zaken betrokken en afgewogen:
 - a. de verslagen van het horen van de klager en eventueel de beklaagde;
 - b. de bevindingen die blijken uit het (dossier-)onderzoek naar de klacht;
 - c. de toetsing aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.
2. De bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, worden verwoord in een bevindingenbrief. Hierin wordt ook de gevolgde procedure beschreven. Ook kunnen eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden getroffen in de brief worden vermeld. De klachtbehandelaar verstuurt de bevindingenbrief aan de klager, en een afschrift daarvan aan de klachtencoördinator. De bevindingenbrief kan ook via email worden verzonden. De bevindingenbrief bevat in ieder geval het oordeel of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) ongegrond is.
3. De klachtbehandelaar stuurt de bevindingenbrief (of –email) binnen zes weken na ontvangst van de klacht naar de klager.
4. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Hierover wordt klager schriftelijk bericht. Verder uitstel is mogelijk indien de klager daarmee schriftelijk instemt.
5. In de bevindingenbrief (of –email) wordt de mogelijkheid vermeld om de klacht binnen één jaar schriftelijk voor te leggen aan de Nationale ombudsman, indien de klager niet tevreden is met de afhandeling.

7. Beschrijving taken

1. De klachtencoördinator:
 - a. beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van een klacht in de zin van de Awb en wijst de klacht toe aan de klachtbehandelaar;
 - b. registreert de schriftelijke klachten;
 - c. bewaakt de tijdige en correcte afhandeling van de klacht;
 - d. adviseert bij complexe klachtbehandelingen;
 - e. rapporteert de klachtbehandeling aan het gemeentebestuur, door middel van een jaarverslag;
 - f. is aanspreekpunt voor de organisatie en contactpersoon voor de Nationale ombudsman;
 - g. is verantwoordelijk voor de terugkoppeling aan de Nationale ombudsman als bedoeld in artikel 9:36 van de Awb met betrekking tot de opvolging van een aanbeveling die de Nationale ombudsman heeft gedaan.
2. De klachtbehandelaar:

- a. is verantwoordelijk voor de tijdige en behoorlijke behandeling van de klacht;
 - b. informeert de klachtencoördinator over de behandeling van de klacht en verstrekt een kopie van de schriftelijke beantwoording van de klacht.
3. Klachten over:
- a. medewerkers worden behandeld door de teamleider of (domein)manager van het betreffende team;
 - b. teamleiders worden behandeld door de (domein)manager van het betreffende team;
 - c. (domein)managers worden behandeld door de gemeentesecretaris;
 - d. de gemeentesecretaris worden behandeld door burgemeester;
 - e. (vertegenwoordigers van) het college worden behandeld door de burgemeester;
 - f. de burgemeester worden behandeld door de locoburgemeester.

8. Evaluatie en rapportage

1. Jaarlijks stelt de klachtencoördinator een klachtenverslag op waarin alle geregistreerde klachten en hun (formele of informele) afhandeling worden geëvalueerd.
2. In het in lid 1 bedoelde verslag wordt aandacht besteed aan de aard van de klachten, de doorgevoerde verbeteringen of de aanbevelingen daartoe en zo mogelijk de ervaringen van de klagers.
3. Het verslag wordt besproken met het MT en met een collegevoorstel ter vaststelling voorgelegd aan het college.
4. Het jaarverslag wordt vóór 1 juli van ieder jaar met een raadsinformatiebrief ter kennisneming aangeboden aan de gemeenteraad.

9. Opvolging van aanbevelingen van de Nationale ombudsman

1. De gemeente volgt de aanbevelingen van de Nationale ombudsman zorgvuldig op. De klachten coördinator stelt ten behoeve van de Nationale ombudsman een schriftelijke reactie op waarin wordt toegelicht hoe de aanbevelingen zijn opgevolgd.
2. Indien de gemeente besluit een aanbeveling niet op te volgen, wordt dit gemotiveerd aan de Nationale ombudsman uitgelegd. Hiervan wordt melding gemaakt in het klachtenjaarverslag.

10. Informatievoorziening aan de gemeenteraad

De gemeenteraad ontvangt jaarlijks door middel van het jaarverslag een overzicht van de ingediende klachten, de afhandeling en zo mogelijk de ervaringen van klagers. Ook wordt de raad via het jaarverslag geïnformeerd over de lessen die zijn geleerd en de acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de klachten.

11. Inwerkingtreding

1. Dit protocol treedt in werking de dag na de bekendmaking ervan.
2. Klachten die zijn ontvangen voor inwerkingtreding van dit protocol maar die nog niet in behandeling zijn genomen, worden afgehandeld overeenkomstig dit protocol.

12. Slotbepaling

Dit protocol wordt aangehaald als 'Klachtbehandelingsprotocol Gemeente Bloemendaal 2025'.