

Klachtenregeling Krimpen aan den IJssel 2023

De gemeenteraad van de gemeente Krimpen aan den IJssel;

het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Krimpen aan den IJssel;

de burgemeester van de gemeente Krimpen aan den IJssel;

ieder voor zover het ieders bevoegdheden betreft;

gelet op de instemming van de Ondernemingsraad in haar overlegvergadering
d.d. 05-04-2023;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

OVERWEGENDE:

dat de gemeente Krimpen aan den IJssel zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten;

dat het wenselijk is te beschikken over een interne en externe klachtvoorziening als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

dat vanuit een oogpunt van eenduidige en transparante behandeling van klachten een gemeente brede klachtenregeling gewenst is;

dat de voorgaande klachtenregeling moet worden aangepast op de laatste ambtelijke organisatieverandering;

BESLUIT vast te stellen de:

Klachtenregeling Krimpen aan den IJssel 2023

HOOFDSTUK 1 Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. beklagde: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- c. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en de overige organen die onder de verantwoordelijkheid vallen van het college;

- d. gedraging: de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon als lid van het college of werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- e. gemeentelijke Ombudsman: gemeentelijke Ombudsman Rotterdam;
- f. klaagschrift: schriftelijke klacht;
- g. klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging van een bestuursorgaan of van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- h. klachtbehandelaar: degene die, namens het bestuursorgaan, belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;
- i. klachtencoördinator: een door het college aangewezen medewerker die belast is met de taken zoals omschreven in o.a. artikel 8 van deze regeling;
- j. klager: natuurlijk persoon, rechtspersoon of een daaraan gelijk te stellen entiteit die een klacht indient bij het bestuursorgaan;
- k. medewerker: persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- l. melding: het constateren van een ongewenste toestand in de buitenruimte. Bijvoorbeeld een klacht dat er zwerfvuil op straat ligt, een klacht met betrekking tot de technische uitvoering van werkzaamheden of een klacht met betrekking tot de infrastructuur zoals een losliggende stoeptegels;
- m. regeling: deze klachtenregeling.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Deze Regeling is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze Regeling heeft tot doel het geven van interne procedureregels en verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.
3. Deze Regeling is niet van toepassing op uitingen van ontevredenheid over regelgeving of het algemeen beleid van de gemeente.
4. Voor interne klachten over ongewenste omgangsvormen geldt een aparte 'Klachtenregeling ongewenst gedrag'.

HOOFDSTUK 2 Indienen van een klacht

Artikel 3 Indiening van klachten

1. Een ieder heeft het recht om een klacht bij de gemeente in te dienen over:
 - a. het optreden van de gemeenteraad, de raadsvoorzitter, de griffier, een griffiemedewerker, een lid van de rekenkamer of een lid van een door de gemeenteraad ingestelde commissie;
 - b. het optreden van het college, een collegelid, de gemeentesecretaris, een lid van het team directie, de heffingsambtenaar, de invorderingsambtenaar, de leerplichtambtenaar, de ambtenaar van de burgerlijke stand, een medewerker of een lid van een door het college ingestelde commissie;
 - c. het optreden van de burgemeester of een lid van een door de burgemeester ingestelde commissie.
2. Het verantwoordelijk bestuursorgaan voor afdoening van klachten onder a. van het eerste lid van dit artikel is de gemeenteraad. Het verantwoordelijk bestuursorgaan voor afdoening van klachten onder b. van het eerste lid van dit artikel is het college van burgemeester en wethouders. Het verantwoordelijk bestuursorgaan voor afdoening van klachten onder c. van het eerste lid van dit artikel is de burgemeester.
3. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
4. Een 'melding' of een bezwaarschrift tegen een beslissing is geen klacht.
5. De in artikel 9:4 van de Awb gestelde eisen zijn van toepassing.

6. De klager kan gevraagd worden om een telefoonnummer en een emailadres, voor een vlotte communicatie in het kader van de informele en formele behandeling van zijn klacht.

Artikel 4 Registratie van klachten

Alle schriftelijke en op schrift gestelde klachten worden geregistreerd in het zaakstelsel van de gemeente.

HOOFDSTUK 3 Over de klachtbehandeling

Artikel 5 Fasering

1. De klachtbehandeling kent drie fasen:
 - a. *Informele behandeling*
Indien iemand zich met een klacht tot het bestuursorgaan richt, wordt getracht de klacht binnen een termijn van twee weken, vanaf het moment van ontvangst van de klacht, op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij ontevreden is over de wijze van afhandelen in deze fase, alsnog de klacht formeel te laten behandelen.
 - b. *Formele behandeling (intern)*
Indien de klacht na informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, vindt formele behandeling van de klacht plaats. Een ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de wettelijke bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze Regeling.
 - c. *Formele behandeling (extern)*
Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling van de klacht in eerste instantie (intern), kan hij vervolgens zijn klacht voorleggen aan de gemeentelijke Ombudsman.
2. Deze Regeling heeft uitsluitend betrekking op de fasen a. en b. van het eerste lid van dit artikel.

Artikel 6 Informele behandeling

De informele behandeling houdt in:

- a. binnen vijf werkdagen neemt de klachtbehandelaar (telefonisch) contact op met klager;
- b. doel van het (telefonisch) contact is om te proberen de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen;
- c. bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht;
- d. zodra een mondelinge of schriftelijke klacht naar tevredenheid van de klager informeel is afgehandeld, stopt de verdere behandeling van de klacht;
- e. de klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht formeel te laten behandelen, als deze ontevreden is over het resultaat.

Artikel 7 Formele behandeling (intern)

De formele behandeling (intern) houdt in:

- a. het horen van klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- b. de advisering over de klacht aan degene die de klacht afhandelt;
- c. de voorbereiding van het schriftelijke oordeel op de klacht;
- d. het opstellen van een verslag van het horen.

Artikel 8 De klachtencoördinator

1. Het college wijst vanuit de ambtelijke organisatie een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator heeft als taak het coördineren van de afhandeling van klachten
3. Tot de taken van de klachtencoördinator behoren in ieder geval:
 - a. bijhouden van een register van alle ingekomen klachten;
 - b. gevraagd of ongevraagd adviseren over de vraag of een klacht moet worden behandeld, over de wijze van behandeling van de klacht en over de eventuele conclusies die aan een gegronde klacht verbonden worden;
 - c. bewaken van de voortgang van de afhandeling van klachten;
 - d. opstellen van een kort jaarverslag.

4. De klachtencoördinator is het aanspreekpunt van en voor de gemeentelijke Ombudsman.
5. De klachtencoördinator zal een klacht zo spoedig mogelijk doorzenden naar de klachtbehandelaar.

Artikel 9 De klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar bij klachten als bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder a van deze Regeling, volgt uit onderstaande tabel.

	Een gedraging van	Klachtbehandelaar	Orgaan afdoening
a.	Griffiemedewerker	Griffier	Werkgeverscommissie griffie namens de gemeenteraad
b.	Griffier	Raadsvoorzitter	Werkgeverscommissie griffie namens de gemeenteraad
c.	lid van de rekenkamer, lid van een door de gemeenteraad ingestelde commissie	Raadsvoorzitter	Gemeenteraad
d.	Raadsvoorzitter	Plv. Raadsvoorzitter + Griffier	Gemeenteraad
e.	de gemeenteraad als geheel	Dan te bepalen	Gemeenteraad

2. De klachtbehandelaar bij klachten als bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder b van deze Regeling, volgt uit onderstaande tabel.

	Een gedraging van	Klachtbehandelaar	Orgaan afdoening
a.	medewerker, heffingsambtenaar, invorderingsambtenaar, leerplichtambtenaar, ambtenaar burgerlijke stand	Procesmanager of directeur van het betreffende domein	College van B&W
b.	lid van het team directie	Gemeentesecretaris	College van B&W
c.	Gemeentesecretaris	Voorzitter college	College van B&W
d.	lid van een door het college ingestelde commissie	Voorzitter college	College van B&W
e.	Wethouder	Voorzitter college + Gemeentesecretaris	College van B&W
f.	voorzitter college	1 ^e Loco-burgemeester + Gemeentesecretaris	College van B&W
g.	het voltallig college	Dan te bepalen	College van B&W

3. De klachtbehandelaar bij klachten als bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder c van deze Regeling, volgt uit onderstaande tabel.

	Een gedraging van	Klachtbehandelaar	Orgaan afdoening
a.	lid van een door de burgemeester ingestelde commissie	1 ^e Loco-burgemeester	Burgemeester
b.	burgemeester (bij uitoefening van zijn taken ogv art. 172 Gemeentewet)	Dan te bepalen	Burgemeester

4. De klachtbehandelaar behandelt klachten overeenkomstig artikel 6 en artikel 7 van deze Regeling.
5. De klachtbehandelaar kan één of meerdere personen aanwijzen die namens hem de klacht

behandelt dan wel behandelen. De verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling verschuift daarmee echter niet: de klachtbehandelaar blijft steeds verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht.

6. Het betrokken bestuursorgaan stelt een interne klachtbehandelaar of een klachtbehandelaar van buiten aan, na advies van de klachtencoördinator, passend bij de omstandigheden in de gevallen genoemd in lid 1, sub e, van dit artikel, genoemd in lid 2, sub g, van dit artikel en genoemd in lid 3, sub b, van dit artikel.
7. Het betrokken bestuursorgaan moet in voorkomende gevallen een andere klachtbehandelaar aanwijzen, indien de voorziene klachtbehandelaar betrokken is geweest bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft.
8. De klachtbehandelaar informeert de beklaagde over het bestaan van de klacht en de inhoud van de klacht.
9. De klachtbehandelaar informeert de klachtencoördinator schriftelijk over de uitkomst van de behandeling van de klacht.

Artikel 10 Informatieverzameling en -bewaring

1. De klachtencoördinator en de klachtbehandelaar zijn bevoegd binnen de gehele organisatie aan eenieder alle inlichtingen te vragen, die betrekking hebben op de aanhangige klacht.
2. De leden van het team directie of de griffier, dragen er zorg voor dat de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar de documenten, bescheiden en correspondentie ter beschikking gesteld worden, die zij voor de uitvoering van hun taak naar het oordeel van de klachtencoördinator of de klachtbehandelaar nodig hebben.

Artikel 11 Mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan.
2. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht wordt gegeven als klager hier uitdrukkelijk om verzoekt.
3. Mondeling ingediende klachten worden door de klachtbehandelaar, voor zover mogelijk in overleg met de klager, ten behoeve van de fase 'Formele behandeling (intern)' op schrift gesteld, schriftelijk bevestigd aan klager en als schriftelijke klacht in behandeling genomen.

Artikel 12 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. De klachtencoördinator of de klachtbehandelaar adviseert het bestuursorgaan om de klacht niet te behandelen, als niet is voldaan aan de in artikel 9:4, tweede lid, van de Awb vermelde vereisten en klager dit ook niet binnen de daarvoor schriftelijk gestelde termijn heeft hersteld.
2. De klachtencoördinator of de klachtbehandelaar kan het bestuursorgaan adviseren om de klacht niet te behandelen, als er sprake is van een situatie genoemd in artikel 9:8 van de Awb.
3. Een klacht wordt verder niet in behandeling genomen, indien:
 - a. gevraagde nadere gegevens niet binnen veertien dagen zijn verstrekt, nadat klager schriftelijk op een tekortkoming of noodzakelijkheid voor behandeling is gewezen;
 - b. de klacht anoniem is ingediend.

Hoofdstuk 4 Afdoening klachten

Artikel 13 Afdoening klachten

1. Het bestuursorgaan zendt aan klager een afdoeningsbrief.
2. Het bestuursorgaan zendt een afschrift van de afdoeningsbrief aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. In de afdoeningsbrief stelt het bestuursorgaan klager in kennis van:
 - a. de bevindingen van het onderzoek: de vastgestelde feiten;
 - b. het oordeel: niet in behandeling nemen, gegrond of ongegrond;
 - c. de eventueel aan de bevindingen verbonden conclusies, te weten de eventuele organisatorische of jegens degene op wie de klacht betrekking heeft te nemen maatregelen;

4. Bij de afdoeningsbrief wordt het verslag van het horen gevoegd.
5. In de afdoeningsbrief wordt vermeld dat klager, indien hij niet tevreden is met de uitkomst van de behandeling van zijn klacht, een verzoek kan indienen bij de gemeentelijke Ombudsman.

Artikel 14 Afdoening klachten over bestuursorganen

1. Klachten worden afgedaan door het bestuursorgaan wiens gedraging de klacht betreft.
2. Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over bestuursorganen en over leden van het college kan geen mandaat worden verleend.

Hoofdstuk 5 Rapportage

Artikel 15 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester verslag uit van alle in het voorgaande jaar ingediende klachten. Het verslag wordt aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de gemeentelijke Ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen. Tevens bevat het verslag bij organisatorische aanknopingspunten de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen om de dienstverlening verder te optimaliseren.
3. Het verslag wordt gepubliceerd.
4. De burgemeester ziet toe op de uitvoering van het bepaalde in dit artikel.

Hoofdstuk 6 Extern klachtrecht

Artikel 16 Gemeentelijke Ombudsman

1. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente Krimpen aan den IJssel op als contactpersoon voor de gemeentelijke Ombudsman en is daarbij belast met de volgende taken:
 - a. het registreren en coördineren van de klachten die bij de gemeentelijke Ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
 - b. het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de gemeentelijke Ombudsman.
 - c. het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 16 van deze Regeling.
2. Op de Formele behandeling (extern) als bedoeld in het eerste lid van artikel 5, sub c is de 'Verordening gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel 2017' van toepassing.

Hoofdstuk 7 Slotbepalingen

Artikel 17 Onvoorzien

In gevallen waarin deze Regeling niet voorziet, besluit het bevoegde bestuursorgaan.

Artikel 18 Inwerkingtreding

Deze Regeling treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking en publicatie van het besluit van respectievelijk de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester.

Artikel 19 Intrekken oude verordening

De 'Interne Klachtenregeling Krimpen aan den IJssel 2018' gegeven door respectievelijk de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, wordt met de inwerkingtreding van deze Regeling gelijktijdig ingetrokken.

Artikel 20 Citeertitel

Deze Regeling wordt aangehaald als
"Klachtenregeling Krimpen aan den IJssel 2023"

Ondertekening

Vastgesteld door de gemeenteraad in zijn openbare vergadering van

De heer mr. O. Vliegenthart - raadsgriffier

De heer J.J. Luteijn - voorzitter

Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders in zijn vergadering van

De heer mr. A. Boele - gemeentesecretaris

De heer J.J. Luteijn - voorzitter

Vastgesteld door de burgemeester op

De heer J.J. Luteijn - burgemeester

Toelichting op de Klachtregeling Krimpen aan den IJssel 2023

Algemeen

Deze gemeentelijke klachtenregeling is een aanvulling op, respectievelijk uitwerking van, het in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) wettelijk geregelde klachtrecht. In hoofdstuk 9 van de Awb zijn de belangrijkste procedureregels over klachtbehandeling opgenomen. Deze lokale klachtenregeling geeft aanvullende procedureregels en regels over de taken en verantwoordelijkheden van de bij de behandeling van klachten betrokkenen. Een en ander passend bij de organisatiestructuur en -cultuur, de wijze van dienstverlening en de managementfilosofie van de gemeente Krimpen aan den IJssel.

Hoofdstuk 9 van de Awb regelt de behandeling van klachten over gedragingen van hen die de overheid vertegenwoordigen: bestuursorganen en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Het klachtrecht vormt een aanvullende vorm van bescherming tegen de overheid, naast de bezwaar- en beroepsprocedures.

Het wettelijk klachtrecht bestaat uit twee onderdelen:

- intern klachtrecht, geregeld in titel 9.1, het recht op en de procedure voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door het betreffende bestuursorgaan zelf;

- extern klachtrecht, geregeld in titel 9.2, het recht op en de procedure voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een 'ombudsman': de Nationale Ombudsman of een onafhankelijke, externe klachtinstantie op decentraal niveau.

De interne klachtprocedure van titel 9.1 is een verplichte voorfase voordat men terecht kan bij een ombudsman, het zogenoemde 'kenbaarheidsvereiste' als bepaald in artikel 9:20.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (brief of digitaal) worden ingediend. De afhandeling van mondelinge klachten kent wettelijk geen procedurele vereisten en moet 'slechts' zorgvuldig gebeuren. De afhandeling van schriftelijke klachten kent wel de nodige wettelijke procedurele vereisten.

De minimumeisen van titel 9.1, het intern klachtrecht, bieden in principe een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling, maar is geen uitputtende regeling. Het is daarom wenselijk een aanvullende lokale klachtenregeling vast te stellen. Bestuursorganen hebben de vrijheid om extra voorschriften in een eigen regeling op te nemen. Vanwege de diverse gemeentelijke bestuursorganen biedt een meer uitgewerkte klachtenprocedure meer inzicht en transparantie aan de burger en aan de geklaagde en weten zij beter wat zij kunnen verwachten. Voor een gemeente brede uniforme en goed functionerende methodiek is het tevens van belang, dat alle betrokkenen zich bewust zijn van hun taken en verantwoordelijkheden en zich bewust zijn van de procedure.

Klachten over gedragingen (leden van) bestuursorganen

Artikel 9:1 lid 1 Awb bepaalt dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Lid 2 bepaalt dat een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Op grond van lid 2 worden gedragingen van medewerkers en van leden van bestuursorganen toegerekend aan het bestuursorgaan. Er kan dus ook worden geklaagd over gedragingen van collegeleden individueel, die immers werkzaam zijn onder de

verantwoordelijkheid van het college. Omdat een gemeenteraadslid niet werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de raad kan 'alleen' worden geklaagd over gedragingen van de gemeenteraad als bestuursorgaan, niet over gedragingen van individuele raadsleden.

Voor een raadslid geldt dus een uitzonderingssituatie. Hoewel formeel niet kan worden geklaagd over gedragingen van individuele raadsleden, worden deze klachten, als ze binnenkomen, wel voorgelegd aan de burgemeester en wordt er kennis van genomen. De klacht over een raadslid zal niet-ontvankelijk zijn in de zin van deze klachtenregeling. De burgemeester kan indien daar aanleiding voor is wel het gesprek aangaan met het oog op het aanzien van de gemeenteraad en eventueel handelen als bepalingen van de Gemeentewet zijn overtreden, zoals het bepaalde in artikel 15 Gemeentewet.

Met betrekking tot raadscommissies, bestuurscommissies en overige commissies, kan ook over gedragingen van individuele leden van deze commissies worden geklaagd, tenzij dus de persoon in kwestie raadslid is. In commissies benoemde burgers, burgerraadsleden, fractie-ondersteuners of deskundigen genieten niet dezelfde positie als raadsleden, vanwege het niet verkozen zijn, niet mogen deelnemen aan raadsvergaderingen en het ontberen van stemrecht in de raadsvergadering.

Artikelsgewijs

Artikel 1 Begripsbepalingen

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.

Artikel 2 Algemene bepalingen

Het klachtrecht in de zin van de Awb en deze Regeling betreft gedragingen van bestuursorganen en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van die bestuursorganen.

Hoofdstuk 9 van de Awb en deze Regeling zijn **niet** van toepassing op klachten die zaken betreffen in de buitenruimte, zoals bijvoorbeeld zwerfvuil, achterstallig onderhoud, losliggende straattegels, verlichting etc. Klachten daarover worden geregistreerd als een 'melding' die wordt afgehandeld door de afdeling Ruimte. De wijze waarop bestuursorganen zich gedragen ten aanzien deze feiten en omstandigheden in de buitenruimte valt wel onder het klachtrecht.

Verder dient er een onderscheid te worden gemaakt tussen een klacht en een bezwaarschrift. Aan een bezwaarschrift ligt in beginsel een besluit of een daarmee gelijk te stellen (feitelijke) handeling ten grondslag. Een bezwaarschrift tegen een individueel besluit zal in overeenstemming met het bepaalde in hoofdstuk 6 en hoofdstuk 7 van de Awb worden behandeld.

Interne klachten over ongewenste omgangsvormen kennen een eigen klachtenprocedure.

Artikel 3 Indienen van een klacht

Artikel 9:4 van de Awb bepaalt dat een schriftelijke klacht is ondertekend en die klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van klager;
- b. de dagtekening;
- c. zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waartegen de klacht zich richt, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.

Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

In het kader van de informele behandeling zal klager gevraagd worden om een telefoonnummer en een emailadres, indien deze informatie niet in het klaagschrift is opgenomen.

Voor een snelle en correcte behandeling van een klaagschrift is het gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Van een klager wordt verwacht dat deze zoveel als mogelijk alle relevante informatie en alle eventuele stukken overlegt bij de indiening van een klaagschrift.

Artikel 4 Registratie van klachten

Registratie van klachten is van belang voor het opstellen van het verslag zoals bedoeld in artikel 16.

Op grond van artikel 9:12a Awb hoeven alleen de schriftelijke klachten te worden geregistreerd en gepubliceerd. Artikel 11 van deze Regeling bepaalt dat mondeling ingediende klachten op schrift worden gesteld als zij verdere behandeling behoeven in de fase 'Formele behandeling (intern)'. Zij tellen dan mee als schriftelijke klacht, waarvoor de registratie- en publicatieplicht geldt. De registratie- en publicatieplicht geldt ook voor de klachten die op grond van artikel 9:8 Awb en op grond van artikel 12 van de Regeling niet in behandeling worden genomen.

Artikel 5

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. Informele behandeling
2. Formele behandeling in eerste instantie
3. Formele behandeling in tweede instantie (gemeentelijke Ombudsman)

Artikel 6 Informele behandeling

Artikel 6 geeft aan wat een klager mag verwachten.

Hetgeen is opgenomen onder d. vloeit voort uit het bepaalde in artikel 9:5 van de Awb. In deze Regeling wordt hieraan toegevoegd dat, als dit aan de orde is, het bestuursorgaan aan de klager schriftelijk bevestigt dat de klacht naar diens tevredenheid is afgehandeld. Dit dient er vooral voor om uit te sluiten dat misverstand zou ontstaan over de tevredenheid van de klager, en daarmee over de verplichting tot (verdere) behandeling van de klacht.

Artikel 7 Formele behandeling (intern)

Artikel 7 geeft aan wat een klager en een beklaagde in deze fase mogen verwachten.

De plicht om klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen te worden gehoord, is een essentieel onderdeel van de klachtprocedure, waar op zorgvuldige wijze mee om moet worden gegaan. Dit is met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. Dit vloeit voort uit de artikelen 9:10, eerste lid, van de Awb en 9:30, tweede lid, van de Awb. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding.

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handelen geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en vaak wordt ook duidelijk over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. Apart horen is de uitzondering, maar niet uitgesloten. Tot apart horen wordt door de klachtbehandelaar besloten als de klager of beklaagde te kennen geven niet in elkaars bijzijn te willen worden gehoord of als daar eventueel andere redenen voor zijn.

Een beklaagde kan pas worden gehoord, nadat de beklaagde op voorhand op de hoogte is gesteld van het bestaan van de klacht en van de inhoud van de klacht. Een beklaagde moet altijd worden gehoord.

De klachtenbehandelaar kan afzien van het horen van klager als:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

Klager en beklaagde mogen zich op eigen verzoek bij het horen laten vertegenwoordigen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Het kan immers voorkomen dat de betrokkenen zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die hij of zij vertrouwt. Het is belangrijk dat men zich veilig voelt om vrijuit te spreken. Dit komt de zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de vertegenwoordiger of de vertrouwenspersoon meebrengt.

In voorkomende gevallen hebben alle betrokkenen het recht getuigen op te roepen of mee te brengen. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meebrengt.

Artikel 8 De klachtencoördinator

Met het aanstellen van een klachtencoördinator wordt organisatorisch verankerd dat er opvolging is van de afdoening van klachten en de publicatie van een verslag is verzekerd. Het jaarverslag wordt geanonimiseerd opgesteld, dat wil zeggen dat er geen persoonsgegevens in het rapport worden opgenomen.

Artikel 9 De klachtbehandelaar

Uitgangspunt is artikel 9:7 van de Awb. Hierin is bepaald dat de klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op de gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan.

In deze Regeling is mede de mogelijkheid opgenomen een andere feitelijke klachtbehandelaar te kunnen aanwijzen, dan aangegeven in de tabellen. Er kan daarmee naar bevindt van zaken worden aangewezen, als de klacht daar aanleiding toe geeft of om voldoende continuïteit in de afhandeling of voldoende kennis en kunde te waarborgen. De klachtbehandelaar die de feitelijke klachtbehandeling uitbesteedt, blijft wel eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Dat betekent dat de afhandelingsbrief en eventueel het verslag van bevindingen altijd door deze klachtbehandelaar moet worden ondertekend. Er is dus geen sprake van mandaat.

In dit artikel is onderscheid gemaakt naar de drie verantwoordelijke bestuursorganen bij de gemeente, conform het bepaalde in de Gemeentewet. Bestuursorganen, de voorzitter of leden daarvan staan niet in een hiërarchische of functionele relatie tot elkaar. Artikel 9:7, tweede lid, van de Awb staat dan ook toe dat klachten tegen bestuursorganen, de voorzitter of leden daarvan, door henzelf behandeld mogen worden. De wetgever heeft hiervoor gekozen. In deze Regeling keert dit terug bij de afdoening door het bestuursorgaan. Ten aanzien van de klachtbehandelaars is getracht advisering over de klacht toch vanuit enige afstand te laten gebeuren.

Vanwege de doorzendplicht van artikel 2:3, lid 1, van de Awb zal een klacht niet onbehandeld blijven als de klacht per ongeluk gericht is aan het verkeerde bestuursorgaan binnen de gemeente. Maar zal dan toch in behandeling worden genomen door het juiste bestuursorgaan.

Een gemeenteraadslid is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de raad, zodat alleen geklaagd kan worden over gedragingen van de gemeenteraad in zijn geheel, maar niet over gedragingen van individuele raadsleden.

Artikel 10 Informatieverzameling en -bewaring

Dit artikel zorgt er voor dat de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar de bevoegdheid hebben om ieders medewerking te kunnen vragen om hun werk te kunnen doen. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen om te worden gehoord, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.

Artikel 11 Mondelinge klachten

De afhandeling van mondelinge klachten kent geen procedurele vereisten; het 'enige' dat in hoofdstuk 9 van de Awb is bepaald over mondelinge klachten is dat ze op behoorlijke wijze moeten worden behandeld (artikel 9:2).

Artikel 12 Niet in behandeling nemen van een klacht

Voor wat betreft de in artikel 12 van deze Regeling genoemde klachten moet het betreffende bestuursorgaan expliciet besluiten om ze in behandeling te nemen ('nee, tenzij').

Wij achten het zorgvuldig om klager snel op de hoogte te stellen dat diens klacht niet in behandeling wordt genomen en wat de reden daarvoor is.

Artikel 13 Afdoening klachten

Artikel 9:11 van de Awb bevat de afdoeningstermijn(en) van klachten. De genoemde termijnen zijn zogenoemde termijnen van orde; er zijn geen (rechts)gevolgen verbonden aan het overschrijden van de termijn. Er wordt wel uitdrukkelijk naar gestreefd om aan de termijnen te voldoen. Voor de helderheid over de afdoening zal door de klachtbehandelaar tijdig verdaagd worden als een afhandelingstermijn niet haalbaar blijkt te zijn. Wij vinden het van groot belang dat expliciet wordt aangegeven dat, indien klager ontevreden is met de uitkomst van de behandeling van zijn klacht, voor klager de weg naar de gemeentelijke Ombudsman open staat.

Artikel 14 Afdoening klachten over bestuursorganen

Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over bestuursorganen en over leden van het college kan geen mandaat worden verleend.

Artikel 15 Verslag

De publicatie van klachten is vormvrij en vindt in onze gemeente plaats middels het uitbrengen van een kort jaarverslag.

Artikel 16 Gemeentelijke Ombudsman

Voor onze gemeente is thans door de gemeenteraad de gemeentelijke Ombudsman Rotterdam aangewezen als gemeentelijke Ombudsman. Op het externe klachtrecht is de Verordening gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel 2017 van toepassing.

In dit artikel wordt organisatorisch verankerd wie vanuit de gemeente de contactpersoon is naar de gemeentelijke Ombudsman toe. Hierdoor wordt de gemeentelijke Ombudsman niet geconfronteerd met meerdere aanspreekpunten binnen de gemeente. Ook voor de gemeente zelf is het wenselijk dat er één punt is binnen het apparaat waar overzicht bestaat over de klachten die bij de gemeentelijke Ombudsman over de gemeente worden ingediend, zowel wat betreft het aantal als voor wat betreft de aard daarvan. De klachtencoördinator is op die manier in staat om tendensen te signaleren kan naar aanleiding daarvan aanbevelingen doen om het functioneren van de gemeente waar mogelijk te verbeteren en eenheid van beleid te bevorderen.

Overigens zullen de teams de nodige informatie snel en zonder vertraging moeten

aanleveren aan de gemeentelijke Ombudsman en de klachtencoördinator, zodat de gemeentelijke Ombudsman tijdig is geïnformeerd.

Artikel 17	Onvoorzien
Artikel 18	Inwerkingtreding
Artikel 19	Intrekken oude verordening
Artikel 20	Citeertitel

Deze artikelen spreken voor zich.