

Klachtenregeling Krimpen aan den IJssel 2018

De raad 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. 2 november 2017;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en 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 vanuit een oogpunt van eenduidige en transparante behandeling van klachten een gemeente-brede klachtenregeling gewenst is;

BESLUIT:

Vast te stellen de **Klachtenregeling Krimpen aan den IJssel 2018**

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. bestuursorgaan: raad, burgemeester en college van burgemeester en wethouders van Krimpen aan den IJssel;
- b. gedraging: de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen;
- c. gemeentelijke Ombudsman: gemeentelijke Ombudsman Rotterdam;
- d. klaagschrift: schriftelijke klacht;

- e. klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over gedraging van een bestuursorgaan of van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- f. klachtbehandelaar: medewerker die de klacht in behandeling neemt ;
- g. klachtencoördinator: een door het college aangewezen medewerker die de afhandeling van de klachten coördineert;
- h. klager: natuurlijk persoon, rechtspersoon of een daaraan gelijk te stellen entiteit die een klacht indient;
- i. medewerker: persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- j. wet: Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze Regeling is van toepassing op de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. niet is voldaan aan de in artikel 9:4 lid 2 van de wet vermelde vereisten en klager dit ook niet binnen de daarvoor gestelde termijn heeft hersteld;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging als genoemd in artikel 9:8 lid 1 van de wet;
 - c. artikel 9:8 lid 2 van de wet van toepassing is.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
4. Het bestuursorgaan kan afwijken van het bepaalde in lid 2.

Artikel 3 Mondelinge klachten

Mondeling ingediende klachten worden door de klachtbehandelaar, voor zover mogelijk in overleg met de klager, op schrift gesteld, schriftelijk bevestigd aan klager en als schriftelijke klacht in behandeling genomen.

Artikel 4 Procedure van klachtbehandeling

1. Klachten tegen medewerkers worden behandeld met toepassing van hoofdstuk 3 van deze Regeling.
2. Klachten tegen bestuursorganen en tegen leden van het college worden behandeld met toepassing van hoofdstuk 4 van deze Regeling.

Artikel 5 Vervallen verplichting behandeling klacht

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze Regeling. Het bestuursorgaan bevestigt schriftelijk aan de klager dat de klacht naar diens tevredenheid is afgehandeld.

Hoofdstuk 2 De klachtbehandelaar en de klachtencoördinator

Artikel 6 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.

Artikel 7 De klachtbehandelaar

1. Iedere afdeling heeft in ieder geval één klachtbehandelaar; deze wordt aangewezen door:
 - a. de griffier voor de behandeling van klachten over medewerkers van de griffie;
 - b. de afdelingshoofden en directeuren voor de behandeling van klachten gericht tegen medewerkers van hun afdeling;
2. De klachtbehandelaar behandelt klachten overeenkomstig artikel 9 van deze Regeling.
3. Indien een klacht is gericht tegen een klachtbehandelaar, wordt deze behandeld door een andere klachtbehandelaar van de afdeling.
4. Indien een klacht is gericht tegen een leidinggevende van de klachtbehandelaar, wordt deze behandeld door de gemeentesecretaris.
5. De klachtbehandelaar informeert de klachtencoördinator schriftelijk over de uitkomst van de informele behandeling van de klacht.

Artikel 8 Informatieverzameling en –bewaring

1. De klachtencoördinator en de klachtbehandelaar zijn bevoegd bij medewerkers alle inlichtingen te vragen, die betrekking hebben op de aanhangige klacht.
2. De directeuren, afdelingshoofden en teamleiders, 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 klantencoördinator of klachtbehandelaar nodig hebben.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling in eerste en tweede instantie

Artikel 9 Informele behandeling

1. De klachtbehandelaar stelt de medewerker over wiens gedraging een klacht is ingediend en diens direct leidinggevende direct na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte.
2. De klachtbehandelaar neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met klager met als doel de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.
3. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij niet tevreden is over de informele wijze van afhandelen alsnog de klacht formeel te behandelen.
4. De klachtbehandelaar informeert de klachtencoördinator indien:
 - a. hij op voorhand van oordeel is dat het onmogelijk is de klacht op informele wijze op te lossen;
 - b. het niet mogelijk is geweest klager tevreden te stellen over zijn ingediende klacht.

Artikel 10 Formele behandeling in eerste instantie

1. Indien de informele behandeling niet heeft geleid tot een definitieve afdoening van de klacht, behandelt de klachtenbehandelaar de klacht formeel.
2. De formele behandeling 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 11 Formele behandeling in tweede instantie

Indien klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling van de klacht in eerste instantie kan hij een klacht indienen bij de gemeentelijke Ombudsman.

Hoofdstuk 4 Afdoening klachten

Artikel 12 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 13 Afdoening klachten over bestuursorganen

1. Klachten worden afgedaan door het bestuursorgaan wiens gedraging de klacht betreft.
2. Klachten over de gedraging van een collegelid worden afgedaan door de burgemeester als voorzitter van het college.
3. Klachten over de gedraging van de burgemeester als voorzitter van de gemeenteraad worden afgedaan door het Presidium.
4. Klachten over de gedraging van de burgemeester als voorzitter van het college en als bestuursorgaan burgemeester worden afgedaan door de loco-burgemeester.
5. Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over bestuursorganen en over leden van het college kan geen mandaat worden verleend.

Artikel 14 Afdoening klachten over medewerkers

1. Klachten over de gedraging van een medewerker, inclusief gemeentesecretaris, worden afgedaan door het college.
2. Klachten over de gedraging van een medewerker van de griffie, inclusief griffier, worden afgedaan door de raad.

3. Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over medewerkers kan mandaat worden verleend aan de gemeentesecretaris en kan deze worden toegestaan deze bevoegdheid door te mandateren;
4. Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over medewerkers van de griffie kan mandaat worden verleend aan de griffier en kan deze worden toegestaan deze bevoegdheid door te mandateren.
5. Van de bevoegdheid tot het afdoen van klachten over de griffier kan mandaat worden verleend aan de werkgeverscommissie.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 15 Onvoorzien

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

Artikel 16 Inwerkingtreding

Deze Regeling treedt in werking per 1 januari 2018.

Artikel 17 Citeertitel

Deze Regeling wordt aangehaald als
"Interne Klachtenregeling Krimpen aan den IJssel 2018".

Vastgesteld in de raadsvergadering van 23 november 2017
de griffier, de voorzitter,

Vastgesteld in de vergadering van het college van 26 september 2017
de secretaris, de burgemeester,

Vastgesteld door de burgemeester d.d. 26 september 2017
de burgemeester,

Toelichting op de Klachtregeling Krimpen aan den IJssel 2018

Algemeen

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht 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 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.

De minimumeisen van titel 9.1, intern klachtrecht, bieden een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling, maar is geen uitputtende regeling, bestuursorganen hebben de vrijheid om extra voorschriften in een eigen regeling op te nemen, in het bijzonder als deze extra waarborgen voor de burger bevatten, al moet hier wel terughoudend mee worden omgegaan.

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

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.

Ingevolge 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, 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.

Een raadslid is zowel raadslid, als politicus als inwoner van de gemeente. Hoewel formeel niet kan worden geklaagd over gedragingen van individuele raadsleden, worden deze, als ze binnenkomen, voorgelegd aan de burgemeester en zal hij naar bevind van zaken handelen.

Artikelsgewijs

Artikel 2 Toepassingsbereik

Het klachtrecht betreft gedragingen van bestuursorganen. Hoofdstuk 9 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.

Voor wat betreft de in lid 2 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 3 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). In het belang van de klager worden mondeling ingediende klachten op schrift gesteld, waarmee de procedurele vereisten voor de afhandeling van schriftelijk ingediende klachten, als bedoeld in afdeling 9.1.2, van toepassing zijn.

Artikel 5 Vervallen verplichting behandeling klacht

De Awb bepaalt dit in artikel 9:5. In deze Regeling wordt aan dit artikel 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 6 De klachtencoördinator

Op grond van artikel 9:12a Awb hoeven alleen de schriftelijke klachten te worden geregistreerd en gepubliceerd. Nu artikel 3 van de Regeling bepaalt dat mondeling ingediende klachten op schrift worden gesteld en als schriftelijke klacht in behandeling worden genomen, geldt de registratie- en publicatieplicht ook voor mondeling ingediende klachten. Deze verplichting geldt ook voor de klachten die op grond van artikel 9:8 Awb en op grond van artikel 2 lid 2 van de Regeling niet in behandeling worden genomen.

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

Artikel 7 De klachtbehandelaar

Artikel 9:7 lid 1 bepaalt dat de behandeling van de klacht door een persoon geschiedt die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Iedere

afdeling dient minimaal één klachtbehandelaar te hebben, evenals de griffie, en doet er verstandig aan minimaal een tweede klachtbehandelaar aan te wijzen.

Artikel 9 Informele behandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. Informele behandeling
2. Formele behandeling in eerste instantie
3. Formele behandeling in tweede instantie

Artikel 10 Formele behandeling in eerste instantie

De formele behandeling van klachten door de klachtenbehandelaar betreft zowel klachten tegen medewerkers van de ambtelijke organisatie als tegen medewerkers van de griffie.

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. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding.

De aangeklaagde 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 beklagde mogen zich op eigen verzoek bij het horen laten vertegenwoordigen of bijstaan.

Artikel 11 Formele behandeling in tweede instantie

Hierop is van toepassing de Verordening gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel 2017.

Artikel 12 Afdoening klachten

Artikel 9:11 Awb bevat de afdoeningstermijn(en) van klachten. De in dit artikel 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.

Artikel 14 Afdoening klachten over medewerkers

Indien bestuursorganen hun bevoegdheid tot het afdoen van klachten hebben gemandateerd, wordt de mandatering opgenomen in de Mandaatregeling van de desbetreffende afdeling.