# Borne

## Regeling interne klachtenprocedure gemeente Borne

### Wetstechnische informatie

**Gegevens van de regeling**

| | |
|---|---|
| **Organisatie** | Borne |
| **Organisatietype** | Gemeente |
| **Officiële naam regeling** | Regeling interne klachtenprocedure gemeente Borne |
| **Citeertitel** | Regeling interne klachtenprocedure gemeente Borne |
| **Vastgesteld door** | gemeenteraad |
| **Onderwerp** | bestuur en recht |
| **Eigen onderwerp** | |

**Opmerkingen met betrekking tot de regeling**
Geen

**Wettelijke grondslag(en) of bevoegdheid waarop de regeling is gebaseerd**
1. Algemene wet bestuursrecht
2. Wet extern klachtrecht

**Overzicht van in de tekst verwerkte wijzigingen**

| Datum inwerkingtreding | Terugwerkende kracht tot en met | Datum uitwerkingtreding | Betreft | Datum ondertekening Bron bekendmaking | Kenmerk voorstel |
|---|---|---|---|---|---|
| 30-12-2005 | | | Nieuwe regeling | 15-12-2005 Bornse Courant, 22-12-2005 | 5-10467/1 |

# Tekst van de regeling

**Intitulé**
Regeling interne klachtenprocedure gemeente Borne

### HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1.1 Begrippen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
   a. **Klacht:** een uiting van ongenoegen over gedragingen van een bestuursorgaan van de gemeente jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon; een gedraging van een bestuurder of ambtenaar van de gemeente wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan;
   b. **Klager:** degene die een klacht heeft ingediend;
   c. **Bestuurder:** lid van het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester;
   d. **Ambtenaar:** een ieder die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan;

e. **Gedragingen:** ieder handelen (of nalaten daarvan) jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon;
f. **Afdelingsmanager:** de functionaris aan wie de dagelijkse leiding en het beheer van een afdeling is opgedragen; voor de toepassing van deze verordening wordt de commandant van de brandweer te Borne eveneens als afdelingsmanager beschouwd;
g. **Productencoördinator:** de functionaris aan wie de dagelijkse leiding en het beheer van een productgroep is opgedragen;
h. **Bestuursorgaan:** het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad, de burgemeester, ambtenaren met openbaar gezag bekleed;
i. **Klachtencoördinator:** de functionaris aan wie het registreren van klachten en het toezien op de voortgang en zorgvuldigheid van de klachtbehandeling is opgedragen of diens vervanger.

## HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN KLACHTEN

Op de interne klachtbehandeling is Titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan van toepassing.

### Artikel 2.1 Aanmelding

De klager dient een klacht tegen een gedraging van het bestuursorgaan in bij het bestuursorgaan, die de klacht onmiddellijk aan de klachtencoördinator doorzendt.
Een klacht die mondeling (telefonisch of in persoon) wordt geuit, wordt zo mogelijk door de ontvanger van de klacht op schrift gesteld middels het daarvoor beschikbare klachtenformulier.

### Artikel 2.2 Registratie

De klachtencoördinator registreert elke ingediende klacht.

### Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator verstrekt de klager direct bij ontvangst, namens het bestuursorgaan, een schriftelijke ontvangstbevestiging. In de bevestiging staat in ieder geval wie de klacht onderzoekt en een beknopte beschrijving van de procedure,.
2. De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is. Indien de klacht ontvankelijk is, legt de klachtencoördinator de klacht voor aan degene die de klacht op grond van artikel 2.4. onderzoekt. Indien de klacht niet ontvankelijk is, stelt de klachtencoördinator namens het bestuursorgaan de klager en het bestuursorgaan daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.
3. Indien de klacht onvolledig is stelt de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid om zijn klacht aan te vullen.
4. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
5. De klachtencoördinator ziet toe op de voortgang (termijnbewaking) en zorgvuldigheid van de klachtbehandeling.

### Artikel 2.4 Onderzoeker

Onderzoeker van een klacht is:
a. de afdelingsmanager als wordt geklaagd over gedragingen van een ambtenaar van zijn of haar afdeling;
b. de gemeentesecretaris als wordt geklaagd over gedragingen van afdelingsmanagers;
c. de burgemeester als wordt geklaagd over gedragingen van de gemeentesecretaris;
d. de burgemeester en een ander collegelid, door het college aan te wijzen, niet zijnde het lid of de leden over wie de klacht gaat, als wordt geklaagd over een lid of leden van het college;
e. de loco-burgemeester en een ander lid van het college, door het college aan te wijzen, als wordt geklaagd over de burgemeester.
f. de voorzitter van de gemeenteraad als wordt geklaagd over de gemeenteraad of ondergeschikten van de gemeenteraad.

### Artikel 2.5 Onderzoek en horen

1. Degene die op grond van artikel 2.4 daartoe is aangewezen onderzoekt de klacht en stelt de klager en degene tegen wie de klacht gericht is in de gelegenheid om te worden gehoord. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan als zodanig, wordt alleen de klager gehoord.
2. In beginsel hoort de onderzoeker de klager en de betrokken bestuurder c.q. ambtenaar afzonderlijk van elkaar. Hierop zijn de volgende aanvullingen c.q. uitzonderingen mogelijk:
    a. Als de *onderzoeker* het wenselijk acht en de betrokkenen hiermee instemmen, kan het gesprek met klager en bestuurder of ambtenaar in aanwezigheid van elkaar plaatsvinden;
    b. Zonodig worden getuigen gehoord. Bestuurders of ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven;

c. Zowel de klager als de bestuurder c.q. ambtenaar kan zich in het gesprek laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun eigen keuze.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. De klager en de betrokken bestuurder c.q. ambtenaar ontvangen hiervan een kopie.

### Artikel 2.6 Inzage in stukken

Eventuele schriftelijke stukken die betrekking hebben op de klacht worden tegelijk met de uitnodiging voor het gesprek als bedoeld in artikel 2.7. in kopie aan de klager en het bestuursorgaan, de bestuurder dan wel ambtenaar toegezonden, zodat zij de gelegenheid hebben daarop te reageren. Deze reactie kan zowel mondeling als schriftelijk worden gegeven en dient uiterlijk tijdens het horen kenbaar gemaakt te worden.

### Artikel 2.7 Afdoening

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De onderzoeker rapporteert binnen vier weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk aan het bestuursorgaan. De rapportage gaat vergezeld van een ontwerpreactie aan de klager.
3. Binnen twee weken nadat de rapportage is uitgebracht besluit het bestuursorgaan over afdoening van de klacht.
4. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
5. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan wordt dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk en gemotiveerd aan klager meegedeeld.
6. Het besluit tot afdoening kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van deze verdaging worden klager en betrokken bestuurder of ambtenaar schriftelijk op de hoogte gesteld.
7. Bij de uitkomst van de klachtbehandeling wordt aangegeven welke externe klachtvoorziening, als bedoeld in Afdeling 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht, voor de klager open staat.

## HOOFDSTUK 3 RAPPORTAGE

### Artikel 3.1 Jaaroverzicht

1. De klachtencoördinator doet in ieder geval jaarlijks verslag van het aantal klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.
2. De burgemeester rapporteert over de klachtbehandeling in het burgerjaarverslag.

## Toelichting klachtenprocedure

De gemeente Borne streeft er naar om haar diensten correct, snel en naar ieders tevredenheid uit te voeren.

Gedragingen (handelen of nalaten) door of namens de gemeente kunnen echter aanleiding geven tot onvrede bij de burger.

Een goede klachtenregeling biedt burgers de mogelijkheid om kritiek te leveren op de dienstverlening van de gemeente. Het geeft de gemeente bovendien een instrument om die dienstverlening te verbeteren. De regeling is een hulpmiddel om door de ogen van de burger te zien hoe de organisatie functioneert, met het doel daar iets van te Ieren. Elke klacht is in feite een gratis organisatieadvies.

Deze klachtenregeling betreft de gemeentelijke dienstverlening in de brede zin van het woord. De regeling waarborgt dat de gemeente openstaat voor klachten en bereid is daar serieus mee om te gaan.

Veel klachten kunnen door directe (re)actie worden weggenomen of opgelost. Op het moment dat telefonisch een klacht wordt geuit is het van groot belang dat de betreffende medewerker weet hoe hiermee moet worden omgegaan. De burger moet het gevoel krijgen dat er serieus naar zijn of haar klacht wordt geluisterd en dat er iets mee wordt gedaan

De medewerker moet proberen om helder te krijgen wat de klacht precies inhoudt. Al tijdens het eerste gesprek moet hij of zij proberen om tot opheldering of een oplossing te komen. De eerste fase wordt afgerond door aan het einde van het gesprek bij de klager te informeren of hij tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Bij twijfel daarover wijst de ambtenaar op het bestaan van de klachtenregeling en de mogelijkheid om alsnog een officiële klacht in te dienen. Als hulpmiddel kunnen een klachtenformulier en een informatiefolder worden toegezonden.

***HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN***

*Artikel 1 Begripsomschrijvingen*

De omschrijving van het begrip 'klacht' is ruim gekozen omdat een uiting van ongenoegen in de praktijk nogal gevarieerd kan zijn. Voorbeelden: een melding wordt niet of veel te laat opgelost, een medewerker komt zijn afspraak niet na, ondanks een toezegging belt een wethouder niet terug, een burger wordt niet geïnformeerd over een zaak die hem persoonlijk aangaat, een burger wordt vervelend te woord gestaan door een medewerker.

De regeling is van toepassing op gedragingen van het college van burgemeester en wethouders, de afzonderlijke leden van dit college, de burgemeester(als bestuursorgaan) en van medewerkers die binnen de gemeentelijke organisatie werkzaam zijn. Tevens kunnen klachten betrekking hebben op gedragingen van de gemeenteraad en de aan haar ondergeschikte ambtenaren.

Klachten die betrekking hebben op gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken binnen de leefomgeving van burgers (zoals bijv. kapotte lantaarnpalen, gaten in het wegdek, stankoverlast e.d.) worden beschouwd als meldingen en vallen niet onder de klachtenregeling. Voor deze meldingen zijn reeds afzonderlijke meldingssystemen in gebruik. Uiteraard kan er wel een klacht worden ingediend aangaande het niet, of niet op de juiste wijze, afhandelen van een melding.

*HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN KLACHTEN*

*Artikel 2.1 Aanmelding*
Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is een klacht vormvrij. Elke klacht dient in beginsel in behandeling te worden genomen. Bovendien wil de gemeente Borne haar open opstelling ten aanzien van de burger benadrukken door bewust te kiezen voor een niet te ingewikkelde en laagdrempelige regeling.

Of een klacht nu schriftelijk of mondeling wordt ingediend: de voornaamste doelstelling is dat de klacht wordt verholpen. De klachtencoördinator is het ‘meldpunt’ voor het indienen en registreren van klachten.

Ook bewaakt de klachtencoördinator de voortgang en de zorgvuldigheid van de klachtbehandeling. Voor een snelle en adequate behandeling van de klacht is het van belang om enkele voorwaarden te stellen aan de wijze van indiening van de klacht. Inhoud en strekking moeten immers duidelijk zijn. Een schriftelijk vastgelegde en door de klager bevestigde klacht vormt het uitgangspunt van de behandeling.

Overigens is een bestuursorgaan niet verplicht om alle klachten in behandeling te nemen. Zie hiervoor art. 9:8 van de wettekst.

Als basis voor registratie is een door burgemeester en wethouders vastgesteld klachtenformulier (zie de bijlage bij deze toelichting) beschikbaar. Dit formulier bevat alle gegevens die nodig zijn om de klacht in behandeling te kunnen nemen. Klagers kunnen desgewenst het formulier opvragen bij de publieksbalie op het gemeentehuis of via de website www.borne.nl.

*Artikel 2.2 Registratie*
Als begindatum voor de afhandelingstermijn geldt de registratiedatum (datum van ontvangst).

*Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging*
De klager ontvangt, zoals iedereen die een schriftelijke aanvraag indient, per omgaande een ontvangstbevestiging.
Indien een schriftelijke klacht niet de gegevens vermeldt die volgens de wet vereist zijn kan deze buiten behandeling worden gelaten. Klager wordt door de klachtencoördinator hierop geattendeerd en in de gelegenheid gesteld eventuele tekortkomingen te herstellen. Als de klager niet reageert, wordt de klacht niet behandeld en stelt de klachtencoördinator namens het bestuursorgaan de klager hiervan in kennis.
Ook bij de behandeling van klachten geldt het zogenaamde ’ne bis in idem-principe’; een zaak waarover reeds eerder een klacht is ingediend die naar behoren is afgehandeld, hoeft niet opnieuw in behandeling te worden genomen.
Wanneer de weg van bezwaar en beroep openstaat, is het bestuursorgaan niet verplicht de klacht in behandeling te nemen.

*Artikel 2.5 Onderzoek en horen*
Onderdeel van het onderzoek naar de klacht vormt het horen van de klager. Voor sommige burgers kan een gesprek op het gemeentehuis een drempel vormen. Dit is uiteraard niet de bedoeling. Het horen van de klager kan eventueel telefonisch plaats vinden. Na ontvangst van het verslag van het gesprek

benadert de onderzoeker de klager en de betrokken bestuurder c.q. medewerker met het verzoek binnen een week te reageren op het verslag. Eventuele opmerkingen worden verwerkt in de rapportage aan het bestuursorgaan.

*Artikel 2 Afdoening*
Juist omdat een klacht betrekking heeft op een volgens de klager niet-behoorlijke gedraging, is het van belang dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Wettelijk uitgangspunt is dat de klacht binnen zes weken moet zijn afgedaan. Het is van groot belang dat de klager zich serieus genomen voelt.

*HOOFDSTUK 3 RAPPORTAGE*

De klachtencoördinator maakt ieder jaar een (geanonimiseerd) overzicht van aantallen, aard van de klachten en afhandeltermijnen. Voor zover nodig worden daarbij organisatorische en/of procedurele aanbevelingen gedaan.