KLACHTENREGELING GEMEENTE WESTERVELD 2021

De raad van de gemeente Westerveld;

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westerveld;

De burgemeester van de gemeente Westerveld, ieder voor zover het ieders bevoegdheden betreft;

Gelet op de instemming van de Ondernemingsraad in haar overlegvergadering d.d. 23 januari 2020;

Gelet op het advies van het presidium van 31 maart 2021.

Gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

O v e r w e g e n d e d a t:

De gemeente Westerveld zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten;

Een klachtenregeling voor de gemeenteraad er nog niet is, maar dat wel wenselijk is;

De bestaande klachtenregeling dateert van 2008, en vanwege de veranderde organisatiestructuur actualisatie behoeft;

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

B e s l u i t:

vast te stellen de “Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021”

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
2. 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;
3. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
4. bestuursorgaan: de bestuursorganen van de gemeente Westerveld zoals genoemd in artikel 6 van de Gemeentewet: de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester;
5. medewerker: een persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam is bij de gemeente Westerveld, met inbegrip van in ieder geval extern ingehuurde medewerkers;

6. 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;
7. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht per brief, e-mail of digitaal meldformulier;
8. klachtafdoening: de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12 lid 1 van de Awb;
9. klachtbehandelaar: degene die ingevolge artikel 5 de klacht in behandeling heeft genomen;
10. klachtencoördinator: degene die de behandeling van de klacht procesmatig coördineert.

Artikel 2: Toepassingsbereik en doel van de regeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling en afhandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten over personen, organen of instanties waarvoor een afzonderlijke (wettelijke) klachtenregeling is voorgeschreven of vastgesteld.
3. Deze regeling heeft tot doel:
   a. binnen de ambtelijke organisatie duidelijke afspraken te maken over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van schriftelijke klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb te kunnen waarborgen;
   b. een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling te geven;
   c. de relatie tussen de burger en de gemeente te optimaliseren;
   d. het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;
   e. het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente.

Artikel 3: Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of diens leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
2. De medewerker dan wel diens leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd.

Artikel 4: Klachtencoördinator

1. Als klachtencoördinator wordt de juridisch adviseur van het team Juridische Zaken belast met de klachtcoördinatie.
2. De klachtencoördinator heeft in elk geval tot taak:
   - het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten;
   - het zo nodig bijstaan en adviseren van de klachtbehandelaar;
   - het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman (externe klachtbehandeling).

Artikel 5: Behandeling door klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan afgedaan door de in lid 2 tot en met 9 genoemde klachtbehandelaar, tenzij de klacht naar aard of inhoud een zodanig gewicht heeft dat een andere medewerker of het bestuursorgaan deze behoort af te doen.
2. Een klacht over een gedraging van (een lid van) de raad wordt behandeld door: de voorzitter van de raad, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de waarnemend voorzitter van de raad de klachtbehandelaar is.
3. Een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie wordt behandeld door: de griffier.
4. Een klacht over een gedraging van de griffier wordt behandeld door: de voorzitter van de raad.
5. Een klacht over een gedraging van een medewerker wordt behandeld door: de teamleider of de plaatsvervangend teamleider.
6. Een klacht over een gedraging van een teamleider wordt behandeld door: de gemeentesecretaris.
7. Een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris wordt behandeld door: de burgemeester.
8. Een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan wordt behandeld door: de locoburgemeester.
9. Een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.

Artikel 6: 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.

Artikel 7: Procedure

1. Een klaagschrift wordt geregistreerd door de medewerkers van team Documentaire Informatie Voorziening (DIV). Na registratie sturen de medewerkers van DIV het klaagschrift door aan de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator informeert de betreffende klachtbehandelaar en degene over wie de klacht gaat en onderzoekt of de klacht in behandeling moet worden genomen (artikel 9:8 Awb).
3. De klachtbehandelaar neemt direct contact op met de klager en probeert in overleg tot een oplossing van de klacht te komen. Wanneer een oplossing is bereikt, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klachtbehandelaar bevestigt de oplossing schriftelijk aan de klager. In dat geval vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
4. Indien de klacht volgens de formele procedure in behandeling wordt genomen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging met daarin vermeld de klachtbehandelaar en de behandeltermijn.
5. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de klager en degene over wie de klacht gaat worden gehoord.
6. Dit horen kan gelijktijdig maar mag indien nodig of gewenst ook afzonderlijk plaatsvinden.
7. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het conceptverslag wordt door de behandelaar ter akkoordbevinding naar de betrokkenen toegestuurd.
8. Bij niet gelijktijdig horen worden de klager en degene over wie de klacht gaat in de gelegenheid gesteld op elkaars standpunt te reageren. Hiertoe kunnen de afzonderlijke gespreksverslagen aan de andere partij worden verstrekt.

9. De klacht wordt binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. Deze termijn kan ten hoogste vier weken worden verdaagd (artikel 9:11 Awb). Over de afhandeling kan langer worden gedaan indien de klager daarmee schriftelijk instemt (artikel 9:11 lid 3 Awb).

Artikel 8: Bevindingen, onderzoek en beoordeling

1. De klachtbehandelaar stelt zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht op (de vastgestelde feiten) en geeft daarover zijn oordeel (niet in behandeling nemen, gegrond of ongegrond) en eventuele conclusies (eventuele organisatorische of jegens degene op wie de klacht betrekking heeft, te nemen maatregelen) die daaraan worden verbonden.
2. De klager ontvangt een schriftelijke gemotiveerde reactie op de klacht (afdoeningsbrief). Hierbij wordt het verslag van het horen gevoegd. De reactie bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
3. In deze afdoeningsbrief wordt de mogelijkheid van externe klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman vermeld.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief.

Artikel 9: Klachtregistratie

De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie en de jaarlijkse publicatie van de klachten.

Artikel 10: Intrekking Klachtenregeling gemeente Westerveld 2008

De Klachtenregeling gemeente Westerveld 2008 wordt ingetrokken.

Artikel 11: Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de datum van bekendmaking.

Artikel 12: Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021.

Diever, 25 mei 2021

De gemeenteraad van de gemeente Westerveld,

De griffier, De voorzitter,

R. Weernekers H. Jager

Burgemeester en wethouders van de gemeente Westerveld,

De secretaris, De burgemeester,

N.L.J.J. Dusink H. Jager

De burgemeester,

H. Jager

Toelichting op de Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021

Inleiding

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt de behandeling van deze klachten. Het gaat hierbij zowel om gedragingen van bestuursorganen als om gedragingen van personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

Indieners van klachten hebben aanspraak op een behandeling van hun klacht door het betreffende bestuursorgaan zelf. Titel 9.1 Awb regelt dit interne klachtrecht. Wordt een klacht niet naar tevredenheid door het bestuursorgaan opgelost, dan kan men de klacht “hogerop” neerleggen bij een ombudsman zoals geregeld is in titel 9.2 Awb. De gemeente Westerveld maakt hiervoor gebruik van de Nationale Ombudsman. De interne klachtprocedure van titel 9.1 is een verplichte voorfase voordat men terecht kan bij de Nationale Ombudsman (artikel 9:20 Awb). Het doel van deze Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021 is enerzijds om een interne procedure voor de behandeling van klachten te geven en anderzijds om als organisatie duidelijke afspraken te maken over de zorgvuldige en voortvarende afhandeling van klachten.

De minimumeisen van het interne klachtrecht uit titel 9.1 Awb bieden een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling, maar is geen uitputtende voorziening. Dit uitgangspunt is neergelegd in artikel 9:2 Awb:

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Bestuursorganen hebben de vrijheid om extra voorschriften in een eigen regeling op te nemen. In deze Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021 zijn extra (procedurele) voorschriften opgenomen. Hiermee wordt duidelijk vastgelegd wie voor welke fase van de klachtbehandeling verantwoordelijk is, hoe de procedure loopt, welke formaliteiten in acht moeten worden genomen en welke termijnen gelden.

Omdat de praktijk laat zien dat er ook klachten worden ingediend tegen de raad (als geheel) dan wel een individueel raadslid, is het ten zeerste gewenst dat er ook een klachtenregeling voor die categorie klachten wordt vastgesteld. Zoals gezegd schrijft artikel 9:2 Awb dat voor.

Bij klachten ten aanzien van griffie en raadsleden kan het niet gaan over standpunten. Artikel 22 Gemeentewet bepaalt immers dat de leden van het gemeentebestuur en andere personen die deelnemen

aan de beraadslaging niet in rechte kunnen worden vervolgd of aangesproken voor hetgeen zij in de vergadering van de raad hebben gezegd of aan de raad schriftelijk hebben overgelegd. Klachten kunnen slechts gaan over gedragingen van raadsleden buiten formele vergaderingen.

Gedragingen van bestuursorganen en voor hen werkzame personen

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat 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, en over gedragingen van individuele raadsleden buiten raadsvergaderingen. Een lid van de raad is immers altijd raadslid, en niet alleen tijdens raadsvergaderingen. Er kunnen geen klachten worden ingediend over gedragingen van raadsleden tijdens raadsvergaderingen, omdat artikel 22 van de Gemeentewet bepaalt dat raadsleden die deelnemen aan de beraadslaging niet in rechte kunnen worden vervolgd of aangesproken over hetgeen zij in de vergadering van de raad hebben gezegd of aan de raad schriftelijk hebben overgelegd. Wel is uiteraard een politieke verantwoordelijkheid van toepassing.

Tevens kunnen klachten worden ingediend tegen gedragingen van medewerkers van de gemeente Westerveld. Hierbij gaat het niet alleen om medewerkers die in dienst zijn bij de gemeente, maar ook om uitzendkrachten, stagiaires en gedetacheerden.

Mondelinge en schriftelijke klachten

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. De afhandeling van mondelinge klachten kent geen procedurele vereisten, dit moet ‘slechts’ zorgvuldig gebeuren. De afhandeling van schriftelijke klachten kent wel de nodige procedurele vereisten. Deze laatste staan beschreven in de onderhavige klachtenregeling.

Artikelsgewijs

Artikel 2: Toepassingsbereik en doel van de regeling

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 het team Openbare Ruimte. De wijze waarop (medewerkers van) bestuursorganen zich gedragen ten aanzien deze feiten en omstandigheden in de buitenruimte valt wel onder het klachtrecht.

Naast het voorzien in een interne procedure voor de behandeling van klachten en het maken van afspraken daarover, heeft de regeling ook het doel om de relatie tussen de burger en de gemeente te optimaliseren, het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening, en het verbeteren van de dienstverlening. Een klacht kan in dat opzicht altijd worden beschouwd als een gratis advies aan de gemeente over hoe het beter kan.

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). Artikel 3 gaat ervan uit dat mondelinge klachten ook mondeling worden afgedaan. De medewerker of diens leidinggevende proberen direct tot een oplossing van de mondelinge klacht te komen. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt deze gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtenbehandeling waarna deze volgens de beschreven procedure in behandeling wordt genomen.

Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.

Artikel 4: Klachtencoördinator

De juridisch adviseur van het team Juridische Zaken/het taakveld Bestuurs- en Managementondersteuning (BMO) wordt belast met de coördinatie van de klachtenafhandeling. De klachtencoördinator bewaakt de tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten en staat de klachtbehandelaar zo nodig bij. Wanneer een klager een externe klachtprocedure bij de Nationale Ombudsman start, is de klachtencoördinator tevens de contactpersoon voor de gemeente. De klachtencoördinator behandelt de klachten dus niet zelf, maar ziet erop toe dat de klachten tijdig en in overeenstemming met de beschreven procedure door de klachtenbehandelaar wordt afgehandeld.

Artikel 5: Behandeling door klachtbehandelaar

Hoofdregel is dat een klacht onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan wordt afgedaan door de in lid 2 tot en met 9 genoemde klachtbehandelaars, tenzij de klacht naar aard of inhoud een zodanig gewicht heeft dat een andere medewerker of het bestuursorgaan deze behoort af te doen. Wanneer de klacht een (politiek) gevoelige aard of inhoud heeft, is het verstandig om de klacht door het bestuursorgaan zelf af te laten doen in plaats van door bijvoorbeeld de teamleider of de griffier.

In artikel 5 staat duidelijk aangegeven welke functionaris welke klachten over welke medewerkers of leden van het bestuursorgaan behandelt. Deze functionarissen worden inhoudelijk klachtbehandelaar. Tevens is gewaarborgd dat een ander dan diegene over wie de klacht gaat, de klacht beoordeelt.

Artikel 6: Vervallen verplichting behandeling klacht

De Awb bepaalt in artikel 9:5 dat zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, de verplichting tot het verder toepassen van titel 9.1 vervalt. De klacht hoeft dan niet verder te worden afgehandeld. 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 7: Procedure

In deze bepaling wordt de te volgen procedure beschreven. Klaagschriften worden door DIV geregistreerd. Ook wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarna stuurt DIV de klacht door aan de klachtencoördinator, die nagaat of de klacht voldoet aan de eisen die artikel 9:8 Awb hieraan stelt en in behandeling moet worden genomen. Als de klachtencoördinator heeft vastgesteld dat de klacht in

behandeling kan worden genomen, verstuurt deze een ontvangstbevestiging naar de klager waarin de klachtbehandelaar en de behandeltermijn staan omschreven. De klachtbehandelaar verzorgt verder de behandeling van de klacht. De klachtbehandelaar neemt direct contact op met de klager en probeert in overleg tot een oplossing van de klacht te komen. Wanneer een oplossing is bereikt, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klachtbehandelaar bevestigt de oplossing schriftelijk aan de klager.

Mocht dit contact niet leiden tot een oplossing van de klacht, dan wordt de formele procedure vervolgd. Zo moet de klager worden gehoord, evenals degene over wie de klacht gaat. 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, waarmee op zorgvuldige wijze moet worden omgegaan. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding.

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.

Het horen van klager en degene over wie de klacht gaat, kan gelijktijdig of afzonderlijk plaatsvinden, en er wordt een verslag gemaakt. Het conceptverslag wordt door de klachtbehandelaar naar de betrokkenen gestuurd ter akkoordbevinding. Als klager en betrokken medewerker afzonderlijk van elkaar zijn gehoord, worden deze in de gelegenheid gesteld op elkaars standpunten te reageren.

De termijn waarbinnen de klacht moet worden afgedaan bedraagt zes weken. Verdaging van deze termijn kan, maar dan voor maximaal vier weken.

Artikel 8: Bevindingen, onderzoek en beoordeling

Nadat de stappen uit artikel 7 zijn gezet, stelt de klachtbehandelaar zijn of haar bevindingen vanuit het onderzoek op basis van de vastgestelde feiten op. Vervolgens geeft de klachtbehandelaar zijn oordeel en eventuele conclusies over de klacht. Het oordeel kan variëren van niet in behandeling nemen van de klacht, tot gegrond- of ongegrondverklaring van de klacht. Bij een gegrondverklaring kan de klachtbehandelaar eventueel organisatorische of maatregelen ten aanzien van degene over wie is geklaagd nemen.

Het bovenstaande wordt in een afdoeningsbrief aan de klager meegedeeld. Bij de afdoeningsbrief wordt het verslag van het horen gevoegd.

Na afronding van deze interne klachtprocedure kan een klager indien gewenst een externe klachtprocedure gaan volgen bij de Nationale Ombudsman. Op deze mogelijkheid wordt de klager in de afdoeningsbrief gewezen. Degene over wie de klacht ging, ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief.

Artikel 9: Klachtregistratie

De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie en de jaarlijkse publicatie van de klachten volgens artikel 9. Het registreren van schriftelijke klachten is verplicht volgens artikel 9:12a Awb. De geregistreerde klachten moeten jaarlijks worden gepubliceerd. In artikel 9 is bepaald dat de klachtencoördinator hiervoor zorgdraagt. De publicatie van klachten is vormvrij.