Toelichting bij de Klachtenverordening Texel 2025

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Geen toelichting

Artikel 2 Doel

Het klachtrecht biedt laagdrempelige rechtsbescherming voor de klager die vindt dat de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen. Het doel is om de klacht zo snel mogelijk op te lossen middels een goed gesprek. Als dit niet mogelijk is, wordt de formele klachtenprocedure ingezet.

De organisatie kan misverstanden wegnemen en indien nodig extra informatie geven. Klachten zijn signalen voor verbetering van interne processen. In een organisatie met een cultuur van leren en verbeteren zijn klachten heel waardevol.
Daarbij bieden klachten een mogelijkheid om de relatie tussen burger en overheid te verbeteren.

Artikel 3 De klachtencoördinator

De coördinatietaken staan omschreven in de verordening: coördinerende taken van de klachtafhandeling, jaarlijkse verslaglegging en evaluatie van de gemeentelijke klachtenbehandeling en kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtbehandelaren. De klachtencoördinator houdt toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de klachtenambtenaren, de teammanagers, de directie en het gemeentebestuur. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de afdelingsmanager en zo nodig aan de gemeentesecretaris. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de ombudsman.

De klachtencoördinator speelt een belangrijke rol bij het stimuleren van de informele oplossing in de voorfase van de klachtbehandeling. Zijn opdracht is de kwaliteit van het klachtmanagement te verbeteren.

De klachtencoördinator maakt een jaaroverzicht van geregistreerde klachten.

De rol van de klachtencoördinator laat de verantwoordelijkheid van de organisatie zelf voor correcte behandeling en afdoening van de klachten. Zo is de klachtencoördinator het centrale aanspreekpunt voor de ombudsman, maar als het gaat om de inhoud van de klacht betrekt de klachtencoördinator de klachtenbehandelaar in de communicatie.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

Er is voor gekozen om de afdeling waartegen geklaagd wordt zelf de klacht te laten behandelen en af te laten doen, waarbij leidinggevende de verantwoordelijke functionaris is. Het bevordert het leren van de klachten en het verbeteren van werkprocessen.
In de verordening zijn ook bepalingen opgenomen die de behandeling en afdoening van klachten tegen de griffier, griffiemedewerkers, de griffie, raadsleden, de raad en raadscommissies regelen.

Artikel 5 Indiening

Klachten worden geregistreerd, ook als de klacht mondeling is ingediend. Mondelinge klachten worden door de ontvanger via team documentatie en informatie voorziening in mozard geregistreerd.
Team documentatie en informatie voorziening registreert ook de schriftelijke klachten in mozard en wijst ze vervolgens toe aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator controleert of er sprake is van een ontvankelijke klacht en wijst de zaak toe aan de klachtbehandelaar.

Hoofdstuk 2: Klachtbehandeling

Artikel 6 Algemeen

De behoorlijkheidswijzer van de ombudsman is inhoudelijk richtinggevend. Nationale ombudsman | Behoorlijkheidswijzer | mei 2019

Na indiening en registratie van de klacht wordt gekeken of met een goed gesprek de klacht kan worden opgelost. In artikel 7 wordt ingegaan op de informele aanpak. Als het gesprek niet leidt tot een oplossing wordt de klacht formeel behandeld. In artikel 8 wordt ingegaan op de formele behandeling van de klacht.

De klachtbehandelaar houdt in mozard het proces bij. De klachtencoördinator kijkt mee en kan adviseren, begeleiden en ondersteunen.

Artikel 7 Informele aanpak

In de klachtbehandeling ligt de nadruk op de informele aanpak. De organisatie vertrouwt erop dat zij de klacht in redelijkheid in overleg met de klager kan oplossen. De klachtbehandelaar doet alles wat in zijn vermogen ligt om de klacht succesvol op te lossen.

Door in een zo vroeg mogelijk stadium (telefonisch) contact op te nemen, wordt het probleem snel in kaart gebracht. Vanuit een open houding wordt onderzocht wat de klager bedoelt en welke behandeling het beste past. Tijdens dit (telefoon)gesprek is het zaak om goed te luisteren naar het verhaal van de klager en door te vragen. Er kan informatie worden verstrekt over de procedure en de mogelijkheden die de klager daarin heeft om zijn stem te laten horen. Het is dan ook belangrijk dat de klachtbehandelaars over goede gesprekstechnieken beschikken. Dit stelt hen in staat om vertrouwen te winnen, eventueel dieper liggende belangen te achterhalen en een goede diagnose te maken van de aanleiding voor de klacht.

Het (telefoon)gesprek kán er toe leiden dat de klacht wordt ingetrokken, omdat die berust op een misverstand over de gedraging of omdat de klager na uitleg de gedraging accepteert. Als dat niet het geval is, dan wordt de klacht formeel in behandeling genomen.

Artikel 8 Formele behandeling

Dit artikel regelt de formele behandeling van de klacht. In een gesprek wordt de klacht onderzocht met hoor en wederhoor. Een kort verslag wordt opgemaakt en aan het einde van de klachtenprocedure wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de reactie van de gemeente.

De klachtbehandelaar verstuurt een afhandelingsbrief aan de klager. De brief wordt ondertekend door of namens het betreffende bestuursorgaan. In de brief wordt de klager in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daaraan worden verbonden.

Is de klager niet tevreden, dan kan hij een beroepsprocedure richting Nationale Ombudsman starten. Deze mogelijkheid wordt in de afdoeningsbrief aan de klager vermeld. In dat geval fungeert de klachtencoördinator als aanspreekpunt en contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 9 Rapportage klachten

De klachtencoördinator maakt een jaaroverzicht van geregistreerde klachten. Uit het verslag blijkt hoeveel klachten formeel en hoeveel informeel zijn afgedaan. Ook wordt de reden en de achtergrond daarvan geanalyseerd zodat de leerpunten kunnen worden benoemd. De bevindingen en aanbevelingen worden voorgelegd aan het managementteam en het college. Het college informeert de raad hierover.

Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel

Geen toelichting