Interne klachtenprocedure (hoofdstuk 9 Awb)

Deze klachtenprocedure ziet op klachten genoemd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Een klacht is een uiting van onvrede over gedragingen van het gemeentebestuur of zijn medewerker/bestuurder tegenover de klager over een bepaalde aangelegenheid.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Geprobeerd wordt om bij mondelinge klachten zo veel mogelijk tot een aanvaardbare oplossing te komen. Lukt dit, dan is de klacht daarmee afgehandeld (hiervan wordt ook geen registratie bijgehouden). Indien de klacht daarmee niet is afgedaan, dan wordt de klager geadviseerd om een schriftelijke klacht in te dienen.

Als er een schriftelijke klacht binnenkomt, dient de onderstaande procedure te worden gevolgd.

BEHANDELING DOOR DE klachtenfunctionaris

1. Inboeken in MP
De klacht komt binnen bij DIV en wordt in MP ingeboekt bij BO_VSO_JUR <behandelaar leeg>.

2. In behandeling nemen
De klachtenfunctionaris neemt de zaak in behandeling. De klachtenfunctionaris zet de zaak op zijn/haar naam.

3. Beoordeling Awb-klacht
De klachtenfunctionaris beoordeelt of er sprake is van een klacht in de zin van de Awb. Indien er geen sprake is van een Awb-klacht, wordt de zaak voor behandeling overgedragen aan de betreffende vakafdeling.

Voorbeelden van klachten op grond van de Awb zijn:
- *Onbehoorlijke of ongeïnteresseerde bejegening;*
- *Te trage afhandeling van een aanvraag;*
- *Brieven te laat of niet beantwoorden;*
- *Aangevraagde informatie wordt niet toegezonden.*

4. Ontvankelijkheidscheck
De klachtenfunctionaris beoordeelt binnen twee werkdagen na ontvangst de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, hierover schriftelijk in kennis gesteld (artikel 9:8 lid 3 Awb). De klachtenfunctionaris stelt de klager hiervan schriftelijk in kennis en handelt de klacht af.

In artikel 9:8 van de Awb is opgenomen dat het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- *a. waarover reeds eerder een schriftelijke klacht is ingediend en in behandeling is genomen;*
- *b. die langer dan een jaar voor indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;*
- *c. waartegen de klager bezwaar had kunnen maken;*
- *d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld (tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld);*
- *e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,*
- *f. als er een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, of indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.*

5. Ontvangstbevestiging
De klachtenfunctionaris verstuurt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.

In de ontvangstbevestiging staat meer informatie over de afhandeling van de klacht en de termijnen.

6. Registratie
De klachtenfunctionaris registreert de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt een schema bij waarin de klachten worden geregistreerd (ten behoeve van het jaarverslag conform artikel 9:12a Awb).

7. Evt. informeren portefeuillehouder klachten en inhoudelijke portefeuillehouder
Indien er sprake is van een politiekgevoelige klacht stuurt de klachtenfunctionaris de portefeuillehouder klachten en de inhoudelijke portefeuillehouder per e-mail een afschrift van de klacht.

8. Klacht aan klachtenbehandelaar (en beklaagde)
De klachtenfunctionaris verstuurt de klacht per e-mail aan de klachtenbehandelaar. Zie hiervoor onderstaand schema wie de klachtenbehandelaar van de klacht is.

Bij een klacht over:	**Klachtenbehandelaar:**
Ambtenaren (niet zijnde afdelingsmanager, gemeentesecretaris)	Leidinggevende (manager of coördinator)
Manager	Gemeentesecretaris
Gemeentesecretaris	Burgemeester

Wethouder	Burgemeester
Burgemeester	Locoburgemeester
Gemeenteraad(slid)	Voorzitter van de gemeenteraad
Medewerker van de griffie	Griffier
Griffier	Voorzitter van de werkgeverscommissie
Voorzitter van de gemeenteraad	Plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad
Plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad	Voorzitter van de gemeenteraad

Indien uit de klacht duidelijk blijkt dat de klacht specifiek betrekking heeft op een medewerker, dan wordt de klacht (en bijbehorende stukken) ook per e-mail aan de beklaagde gezonden (artikel 9:9 Awb).

Bij het doorzenden van de klacht aan de klachtenbehandelaar noemt de klachtenfunctionaris: het zaaknummer, op hoofdlijnen de inhoud van de klacht en de termijn waarbinnen de klacht afgehandeld dient te worden.

BEHANDELING DOOR KLACHTENBEHANDELAAR

9. Behandeling door leidinggevende
Indien de beklaagde een ambtenaar is, wordt de klacht dus behandeld door de leidinggevende. In principe is dit de manager. Indien er afspraken zijn gemaakt met de coördinator om klachten te behandelen is het aan de manager om te bepalen of de manager de klacht zelf behandelt of dat dit wordt uitgezet bij de betreffende coördinator (indien deze niet betrokken is bij de klacht).

Indien de coördinator betrokken is bij de klacht, dient de manager de klacht zelf in behandeling te nemen.

***Let op:** Alle correspondentie wordt door de klachtenbehandelaar/degene die bij het klachtgesprek aanwezig is toegevoegd aan de zaak. De zaak blijft op naam van de klachtenfunctionaris staan.*

De klachtenbehandelaar/degene die bij het klachtgesprek aanwezig is kan ten alle tijde de klachtenfunctionaris om advies vragen.

10. Termijn
De klachtenbehandelaar heeft na ontvangst van de klacht 6 weken de tijd om de klacht af te handelen.

Indien de klachtenfunctionaris constateert dat er na 4 weken nog geen documenten e.d. zijn toegevoegd aan de zaak in het zaaksysteem, stuurt de klachtenfunctionaris een herinnering aan de leidinggevende.

11. Informatie verzamelen
De leidinggevende verzamelt informatie en doet navraag bij de medewerkers die betrokken zijn bij de klacht.

12. Uitnodigen gesprek
Uitgangspunt bij een klachtgesprek, is een klachtgesprek op het gemeentehuis. Indien de situatie zich daarvoor leent, kan het klachtgesprek ook digitaal plaatsvinden. In het kader van 'maximaal dienstverlenend' is het ook mogelijk om (indien de situatie zich daarvoor leent) het gesprek te voeren bij klager thuis. Indien de klachtenbehandelaar (evt. in overeenstemming met de klachtenfunctionaris) van mening is dat het telefonisch afgedaan kan worden, neemt de klachtenbehandelaar telefonisch contact op met de klager om de klacht telefonisch te bespreken. Indien de klacht telefonisch naar tevredenheid wordt afgehandeld, is de klacht daarmee afgedaan. Klager ontvangt van de behandelaar van de klacht een schriftelijke bevestiging. De klachtenbehandelaar geeft bij de klachtenfunctionaris aan hoe de klacht is afgehandeld en wat het leerproces is geweest. Als de klacht niet wordt afgehandeld, wordt de klachtenprocedure verder doorlopen.

De klachtenbehandelaar (of degene die naast de klachtenbehandelaar bij het gesprek aanwezig is) nodigt de klager uit voor een gesprek op het gemeentehuis. Hierbij wordt aangegeven wie bij het gesprek aanwezig zijn.

Let op: de medewerker(s) die bij de klacht betrokken is geweest, mag niet bij het gesprek aanwezig zijn (artikel 9:7 Awb).

Horen is verplicht, tenzij klager aangeeft niet te willen worden gehoord.

Wat als klager niet bereikbaar is/niet reageert?
Indien er geen contact gekregen kan worden met de klager, dan noteert de klachtenbehandelaar alle pogingen in het zaaksysteem en koppelt de klachtenbehandelaar dit terug aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris verstuurt een brief/e-mail (afhankelijk van de gegevens die bekend zijn bij het indienen van de klacht) naar de klager dat er meerdere keren geprobeerd is contact op te nemen met de klager, maar dat dit tot op heden niet gelukt is. De klachtenfunctionaris vraagt daarbij de klager om contact op te nemen met de klachtenbehandelaar, en als dit niet gedaan wordt dat de klacht dan als afgehandeld wordt beschouwd.

13. Het klachtgesprek
Het klachtgesprek wordt gevoerd door de klachtbehandelaar. Tijdens het klachtgesprek wordt de klachtenprocedure uitgelegd en wordt onderzoek gedaan naar de klacht. Indien aan het einde van het gesprek de klager tot de conclusie komt dat de klacht naar tevredenheid behandeld is, is de klacht daarmee afgedaan (dit wordt schriftelijk bevestigd). Indien de klager (nog) niet tevreden is, volgt er een afhandelingsbrief van de klacht.

Van het klachtgesprek wordt ook een verslag gemaakt. De behandelaar van de klacht vraagt hiervoor een administratief medewerker. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat het handiger is dat de klachtenfunctionaris bij het gesprek aanwezig is (bijvoorbeeld als een wethouder of burgemeester de beklaagde is), is de klachtenfunctionaris aanwezig bij het gesprek en maakt een verslag van het gesprek.

In het verslag wordt het volgende opgenomen:
- Datum klachtgesprek en aanwezigen;
- Dat er uitleg is gegeven over de klachtenprocedure;
- Korte omschrijving van hetgeen besproken tijdens het klachtgesprek (geen woordelijk verslag);
- De gemaakte afspraken (indien er afspraken zijn gemaakt).

Klacht naar tevredenheid afgehandeld tijdens klachtgesprek?
Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld tijdens het klachtgesprek, verstuurt degene die naast de klachtenbehandelaar bij het gesprek aanwezig was, binnen 2 weken na het klachtgesprek het gespreksverslag met daarbij een brief waarin staat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. De klachtenbehandelaar stuurt de klachtenfunctionaris een e-mail waarin wordt vermeld hoe de klacht is afgehandeld en geeft aan of/wat het leerproces is geweest van de klacht. De klachtenfunctionaris noteert dit in het klachtenschema en handelt de zaak af in het zaaksysteem. De klachtenprocedure is daarmee beëindigd.

14. Het gespreksverslag
Tijdens het gesprek is een gespreksverslag gemaakt. Het gespreksverslag wordt binnen twee weken na het klachtgesprek verzonden aan klager.

15. Afhandelingsbrief klacht
De klachtenbehandelaar of degene die bij het klachtgesprek aanwezig is geweest maakt een afhandelingsbrief. In de afhandelingsbrief wordt in ieder geval het volgende opgenomen:

- Feiten en verloop van de klacht;
- De bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
- Het oordeel over de klacht (gegrond/ongegrond);
- De evt. daaraan verbonden gevolgen (bijv. wanneer de afspraken worden nagekomen);
- De mogelijkheid van de Nationale Ombudsman.

Zodra de afhandelingsbrief klaar is, wordt deze voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.

16. Informeren portefeuillehouder klachten
Voor verzending van de afhandelingsbrief, wordt de portefeuillehouder klachten geïnformeerd over de afhandelingsbrief. De klachtenbehandelaar informeert de portefeuillehouder klachten per e-mail (met de klachtenfunctionaris in de CC). Bij (twijfel over) (politiek) gevoelige zaken wordt de afhandelingsbrief besproken in het

PFO van de portefeuillehouder klachten (en evt. inhoudelijke portefeuillehouder) in aanwezigheid van de klachtenbehandelaar en de klachtenfunctionaris.

17. Afhandeling klacht

Na informeren van de portefeuillehouder klachten wordt de afhandelingsbrief verzonden door de klachtenbehandelaar of degene die bij het klachtgesprek aanwezig was. De klachtenbehandelaar informeert de klachtenfunctionaris per e-mail dat de afhandelingsbrief verzonden is en geeft aan wat het leerproces van de klacht is.