Interne klachtenprocedure 2025
(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.

Wanneer er een mondelinge klacht bij de vakafdeling binnenkomt, wordt geprobeerd om zo veel mogelijk tot een aanvaardbare oplossing te komen. Lukt dit, dan is de klacht daarmee afgehandeld (hiervan wordt geen registratie bijgehouden). Indien de klacht daarmee niet is afgedaan, dan wordt de klager geadviseerd om een formele klacht in te dienen. De formele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Er kan bij de klachtencoördinator telefonisch een formele klacht worden ingediend. Schriftelijk kan de klacht worden ingediend via het online formulier, via de mail of via brief.

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

BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOÖRDINATOR

1a. Schriftelijke klacht

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

1b. Mondelinge klacht

Bij een mondelinge (telefonische) klacht probeert de klachtencoördinator in eerste instantie de klager alsnog te helpen door bijvoorbeeld diegene met de juiste persoon in contact te brengen. Dit om te voorkomen dat het tot een formele klacht komt. Indien de klachtencoördinator eruit komt met

de klager, dan hoeft de klachtenprocedure niet verder te worden ingezet. De klachtencoördinator houdt hiervan een registratie bij.

Indien de klager een formele klacht wil indienen dan noteert de klachtencoördinator de persoonsgegevens van de klager en de inhoud van de klacht. De informatie wordt gedeeld met DIV en DIV maakt een nieuwe zaak aan in het MP. Dit wordt in het MP ingeboekt bij BO_VSO_JZ <behandelaar leeg>.

2. In behandeling nemen

De klachtencoördinator neemt de zaak in behandeling. De klachtencoördinator zet de zaak op zijn/haar naam.

3. Beoordeling Awb-klacht

De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator 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). Dit doet de klachtencoördinator en die handelt de klacht vervolgens 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 klachtencoördinator 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 klachtencoördinator registreert de klacht.

De klachtencoördinator 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 klachtencoördinator de portefeuillehouder klachten en de inhoudelijke portefeuillehouder per e-mail een afschrift van de klacht.

8. Klacht aan klachtenbehandelaar (en beklaagde)

De klachtencoördinator verstuurt de klacht per e-mail aan de klachtenbehandelaar. In de klachtenverordening van de gemeente staat wie belast is met de behandeling van de klacht. 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 klachtencoördinator: 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

Wanneer 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 klachtencoördinator staan.*

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

10. Termijn

De klacht moet na ontvangst binnen 6 weken worden afgehandeld.

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

De termijn kan schriftelijk met 4 weken verlengd worden (artikel 9:11 Awb).

11. Informatie verzamelen

De klachtbehandelaar verzamelt informatie en doet navraag bij de medewerkers die betrokken zijn bij de klacht.

12. Behoorlijkheidswijzer Nationale Ombudsman

De behandelaar toetst de gedraging aan de behoorlijkheidsnormen voor de overheid die zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman.

13. Het informeel behandelen van een klacht

Wanneer de klachtenbehandelaar (evt. in overeenstemming met de klachtencoördinator) van mening is dat het gesprek 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. De klachtenbehandelaar geeft bij de klachtencoördinator aan hoe de klacht is afgehandeld en wat het leerproces is geweest.

Wanneer de inschatting gemaakt wordt dat de klacht niet met een telefoongesprek opgelost kan worden moet er een gesprek worden ingepland. Het uitgangspunt bij zo'n 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. 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 beklaagde 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 klachtencoördinator. De klachtencoördinator of klachtbehandelaar 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. In de brief wordt aan klager verzocht om contact op te nemen met de klachtenbehandelaar, en als dit niet gedaan wordt dat de klacht dan als afgehandeld wordt beschouwd.

Het klachtgesprek wordt gevoerd door de klachtbehandelaar. Tijdens het klachtgesprek wordt de klachtenprocedure uitgelegd en wordt onderzoek gedaan naar de klacht.

Klacht naar tevredenheid afgehandeld tijdens klachtgesprek?

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. Degene die naast de klachtenbehandelaar bij het gesprek aanwezig was, verstuurt 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 klachtencoördinator een e-mail waarin wordt vermeld hoe de klacht is afgehandeld en geeft aan of/wat het leerproces is geweest van de klacht. De klachtencoördinator noteert dit in het klachtenschema en handelt de zaak af in het zaaksysteem. De klachtenprocedure is daarmee beëindigd.

Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld na het klachtgesprek?
Indien de klager (nog) niet tevreden is, volgt er een afhandelingsbrief van de klacht. Er volgt dan een formele behandeling van de klacht en zal er een besluit op de klacht worden genomen.

Aan het eind van het gesprek vraagt de behandelaar wat de ervaring is geweest van de klager over de behandeling van zijn/haar klacht.

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

Gespreksverslag
Van het klachtgesprek wordt ook een verslag gemaakt. De behandelaar van de klacht kan hiervoor een administratief medewerker vragen. Indien de klachtenbehandelaar van mening is dat het handiger is dat de klachtencoördinator bij het gesprek aanwezig is (bijvoorbeeld als een wethouder of burgemeester de beklaagde is), is de klachtencoördinator 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).

15. Het formeel behandelen van een klacht

Indien de klager (nog) niet tevreden is, volgt er een afhandelingsbrief van de klacht. Er volgt dan een formele behandeling van de klacht en zal er een besluit op de klacht worden genomen.

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 klachtencoördinator.

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 klachtencoördinator 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 klachtencoördinator.

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 klachtencoördinator per e-mail dat de afhandelingsbrief verzonden is en geeft aan wat het leerproces van de klacht is. De klachtencoördinator registreert dit in de zaak in het MP en handelt de zaak af.