

TOELICHTING BIJ DE KLACHTENREGELING GEMEENTE BERNHEZE 2022

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1.1 Begripsomschrijving

Klacht

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat geen definitie van het begrip klacht. Ook de Wet extern klachtrecht omschrijft niet wat een klacht is. Volgens de wetgever is een exacte definitie onwenselijk, omdat een omschrijving ook een beperking van het klachtrecht kan inhouden. Uitgangspunt van de wetgever is een ruim klachtbegrip. Duidelijk is dat het gaat om iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen. Hiermee hanteren we een ruime opvatting van het begrip 'klacht' volgens, in overeenstemming met de Ombudsvisie [2018/00](#)

Ontevredenheid wordt verschillend geuit.

Melding:

Onderscheid moet worden gemaakt tussen klachten en meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld gaten in de weg, overhangende takken, niet ophalen van afval e.d.). Door contact op te nemen met de melder of door direct bij een telefonische melding naar de bedoeling van de melder te vragen, kan direct de kwalificatie en de wijze van afhandeling van de melding worden bepaald en met de melder worden besproken. Een melding kan alsnog resulteren in een klacht bijvoorbeeld als er niet gereageerd wordt op de melding of als bepaald gedrag n.a.v. een melding strijd oplevert met een van de normen van de behoorlijkheidswijzer van de nationale ombudsman [Nationale ombudsman | Behoorlijkheidswijzer | mei 2019](#)

Klacht:

Als een klacht door de indiener als zodanig is genoemd, dan is het zonder meer een klacht die volgens de klachtenregeling moet worden behandeld. Bij schriftelijke klachten is dat vaak makkelijk vast te stellen: er staat 'klacht' of er wordt gesproken over 'het indienen van een klacht' of 'het klagen over' staat expliciet in de tekst van het schrijven. Bij het gebruik van een digitaal klachtenformulier komt het soms voor dat het formulier is gebruikt voor het indienen van een melding, een vraag of opmerking deze wordt dan niet als klacht geregistreerd maar ter afhandeling doorgestuurd naar de betrokken afdeling.

Bezwaar:

Soms is een klacht gericht tegen een besluit waartegen bezwaar openstaat of open heeft gestaan. De klacht wordt dan niet als klacht behandeld. De rechter is dan aan zet om een uitspraak te doen over de houdbaarheid van een beslissing en is voor die procedure een beslissing op bezwaar nodig. Hetzelfde geldt voor een situatie waarin de overheidsinstantie geen behandelplicht heeft; het gaat dan om een gedraging van de overheidsinstantie waartegen de burger beroep in kan stellen of had kunnen stellen, behalve als het gaat om het niet tijdig nemen van een besluit, dan is klachtbehandeling weer wel verplicht.

De klachtencoördinator beoordeelt de ingediende en geregistreerde klachten. Als een door de postkamer geregistreerde klacht geen klacht is maar een melding, bewaarschrift of een verzoek wordt deze overgeboekt naar de afdeling die verantwoordelijk is voor afhandeling.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

De vraag kan gesteld worden waarom er een klachtenregeling moet worden vastgesteld.

Er bestaat namelijk geen wettelijke verplichting een klachtenregeling vast te stellen. De belangrijkste wettelijke regels over klachtbehandeling zijn opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna Awb).

Ondanks het feit dat er geen verplichting bestaat een klachtenregeling vast te stellen, is het toch wenselijk een dergelijke regeling te hebben. De Awb bevat slechts een beperkt aantal procedurevoorschriften voor de behandeling van klachten.

Voor gemeente Bernheze geldt dat de klachtbehandeling meer is dan alleen het voldoen aan de minimum wettelijke eisen. De behandeling van klachten is maatwerk. De inhoud van een klachtenprocedure is afhankelijk van de organisatiestructuur en -cultuur en de managementfilosofie. Ook is de klachtenprocedure afhankelijk van de wijze waarop omgegaan wordt met dienstverlening en de wijze waarop deze gemeten en beoordeeld wordt.

Artikel 1.3 Doelstelling

Een adequate klachtbehandeling geeft invulling aan doelstellingen die eigenlijk door iedere organisatie wel worden onderschreven:

- de burger wordt serieus genomen en voelt zich gehoord;
- het schept een mogelijkheid tot herstel van de relatie tussen de burger en de gemeentelijke overheid;
- het systematisch verzamelen van klachten om beter inzicht te krijgen in de behoefte van burgers en de tekortkomingen van de organisatie;
- bij een juiste procedurele uitwerking en medewerking van de hele organisatie, is klachtbehandeling een effectief instrument voor kwaliteitsmanagement, waarmee het niveau van dienstverlening structureel kan worden verbeterd en kan worden gemeten.
- controle op en evaluatie van de door middel van klachtbehandeling verkregen gegevens om te leren van klachten en deze ervaring te gebruiken voor verbetering van de dienstverlening
- bescherming van de ambtenaar/bestuurder over wie geklaagd wordt, tegen ongegronde klachten

Artikel 1.4 Reikwijdte

De reikwijdte van de klachtenregeling voor commissies beperkt zich tot de commissies van advies en de commissies die belast zijn met het voorbereiden van door de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester te nemen beslissingen op beroep en bezwaarschriften. Een klacht over een commissie wordt toegerekend aan het bestuursorgaan de gemeenteraad.

Aangezien er sprake is van een toenemende decentralisatie van bevoegdheden en verantwoordelijkheden binnen de gemeentelijke organisatie is gekozen voor een systeem dat in eerste instantie betrekking heeft op de 'handelende' bestuursorganen of personen van de gemeente en in tweede instantie op het bestuursorgaan, dat alleen in bestuurlijke zin de verantwoordelijkheid draagt voor de gedraging (omdat een ambtenaar in de regel onder verantwoordelijkheid van het college en wethouders handelt, wordt een gedraging door een ambtenaar toegerekend aan dit bestuursorgaan).

Een aantal gemeentelijke taken zijn ondergebracht bij samenwerkingspartners. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor klachtbehandeling. In onze dienstverleningsovereenkomsten is de verplichting tot een klachtenregeling opgenomen.

Het uitgangspunt van het klachtrecht is namelijk dat een klacht wordt behandeld door de organisatie die als werkgever zeggenschap heeft over de beklagde. Met onze samenwerkingspartners zijn in de dienstverleningsovereenkomsten afspraken gemaakt over de klachtafhandeling. Als de klacht via de gemeente is ingediend, ziet de gemeente erop toe dat de klacht wordt behandeld en afgedaan. Over deze klachten wordt ook gerapporteerd in het jaarverslag.

HOOFDSTUK 2 KLACHTBEHANDELING

Algemeen

Artikel 9.1 Awb

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Voor een adequate klachtbehandeling gaan we uit van de vijf vuistregels van de nationale ombudsman:

De verschillende stappen van klachtbehandeling →



1. Bied toegang en werp geen drempels op. Wees alert herken onvrede, herken de klacht. Door alert te zijn en toegang te bieden kunnen ook de meer kwetsbare hun stem laten horen. Elke ingang is juist het gaat er in de eerste plaats om dat het contact hersteld wordt.
2. Verken het probleem van de burger. Door de klacht te verkennen, krijg je inzicht in de kern van de klacht ofwel de aspecten van de klacht waar het de burger echt om gaat. Laat het perspectief van de burger leidend zijn. Die aspecten bieden waardevolle informatie waarvan de organisatie kan leren. Daarom is het belangrijk klachten te registreren en te analyseren.
3. Is er een oplossing los het probleem dan op. Burgers dienen meestal een klacht in omdat ze met een probleem zitten waarvan ze denken dat de gemeente het kan oplossen. Is er een oplossing mogelijk dan kan de gemeente het vertrouwen van de burger helpen herstellen door het probleem ook echt op te lossen. Soms is meedenken en doorverwijzen ook een optie. Voor een goede afronding is het van belang om na te gaan of de klacht naar tevredenheid is opgelost. En of voor de burger alles aan de orde is geweest, Stel dus altijd de controlevraag of dit het geval is. Soms binden burgers het belangrijk of prettig een brief te ontvangen Zorg dan voor een afsluitende brief.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel na zorgvuldig onderzoek naar de feiten die relevant en nodig zijn om een standpunt in te nemen over de klacht. Uiteraard moet een besluit of gedraging rechtmatig zijn in zakelijk of juridisch opzicht. Maar voor een burger is net zo belangrijk dat hij respectvol, eerlijk en dus behoorlijk behandeld wordt. De Nationale ombudsman heeft deze term uitgewerkt in 22 behoorlijkheidseisen (zie bijlage).
5. Afronding klacht motiveer je oordeel en leer van de klacht. Als de klachtenprocedure wordt afgerond is het noodzakelijk om goed te motiveren hoe de klacht is beoordeeld en waarom het oordeel zo luidt. Deze motivering helpt enerzijds de burger, om het oordeel te begrijpen en daarmee beter te accepteren. Anderzijds heeft het een positieve invloed op het lerend effect van de klachtbehandeling voor de organisatie.
Het is belangrijk dat de burger duidelijk hoort dat de klachtbehandeling is afgerond. In het afrondende bericht moet worden verwezen naar externe klachtbehandeling door de

Artikel 2.2 Indiening

Volgens artikel 9.1 Awb is het college van burgemeester en wethouders de centrale ontvanger, als verantwoordelijk orgaan voor de ambtenaren en als uitvoerder en voorbereider van besluiten van de raad. In de praktijk komen op verschillende manieren en plaatsen binnen. Om de drempel zo laag mogelijk te houden kunnen klachten behalve op papier ook digitaal (via klachtenformulier website), per e-mail of mondeling worden ingediend. Belangrijk is om de klacht in elk geval te registreren, ook als die mondeling is ingediend.

Anonieme klachten hoeven in beginsel niet in behandeling te worden genomen. Volgens een uitspraak van de Nationale ombudsman lijdt dit beginsel uitzondering als de klager zwaarwegende belangen heeft anoniem te blijven en de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar is, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

(Nat.ombs.nr.93/067, AB 1993, nr.207)

Artikel 2.3 Registratie

1. Centrale registratie van mondelinge en schriftelijke klachten in het centrale postregistratiesysteem van de gemeente.
2. Alle klachten komen in de werkvoorraad van de klachtencoördinator.
3. Als uit de klacht niet duidelijk is wat de intentie van de klager is neemt de klachtencoördinator contact op met de klager.
4. Er wordt een taak uitgezet naar de klachtbehandelaar.
5. De klachtbehandelaar en klachtencoördinator dragen zorg voor registratie van alle relevante informatie (documenten, e-mails, telefoonnoties e.d.) van de klachtbehandeling in het centraal registratiesysteem.
6. Als de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator neemt zijn of haar plaatsvervanger de rol van klachtencoördinator over.

Artikel 2.4 Ontvangstbevestiging

Als een klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator, dan wordt de ontvangstbevestiging verzorgd door degene die de klachtencoördinator vervangt.

Artikel 2.5 Klachtbehandelaar

In de lijn van de organisatiestructuur is gekozen voor klachtbehandeling door de leidinggevenden als er een klacht is ontvangen over een ambtenaar. Zij zijn namens burgemeester en wethouder verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten overeenkomstig deze regeling. Er is voor gekozen om niet de burgemeester, maar de voorzitter van de werkgeverscommissie van de raad klachtbehandelaar te laten zijn over gedragingen van de griffier (en niet de burgemeester, de voorzitter van de raad). Motief is haar onafhankelijke positie ten opzichte van de organisatie.

In artikel 2.5 is gedetailleerd uitgewerkt wie een beslissing neemt over een klacht over een ambtenaar of een bestuurder. Hiervan kan worden afgeweken Bijvoorbeeld bij zwaardere klachten is het belangrijk dat de klachtbehandelaar voldoende afstand heeft tot hetgeen waarover geklaagd is en over wie geklaagd wordt. Een dubbelrol is dan niet wenselijk. De leidinggevende kan in dat geval beter niet de klachtbehandelaar zijn. Hij heeft als

leidinggevende in zo'n situatie een belangrijke rol als coach en ondersteuner van de beklagde tijdens en na de klachtbehandeling. De klachtencoördinator heeft hierin een adviserende rol.

Artikel 2.6 *Niet ontvankelijk*

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen als de klacht betrekking heeft op:
 - a. een gedraging waarover eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9.4 en volgende van de Awb is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door klager beroep kan worden ingesteld, of had kunnen stellen,
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel ingediend 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
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als niet is voldaan aan de vereiste gegevens conform Art.9:4 lid 2 Awb. De klager krijgt veertien dagen, nadat de klager op de tekortkoming is gewezen, de tijd om de ontbrekende gegevens aan te vullen.

Als de wettelijke verplichting van klachtbehandeling vervalt is het nog steeds mogelijk de klacht te behandelen.

De klachtencoördinator beoordeelt of de klacht ontvankelijk is en stuurt deze ter afdoening door aan de klachtbehandelaar. Deskundigheid in het onderscheid van klaag- of bezwaarschriften of anderszins is noodzakelijk. Daarom stemt de klachtencoördinator regelmatig zaken af met de juridische medewerkers van het team bestuursondersteuning.

HOOFDSTUK 3 *PROCEDURE VAN AFHANDELING*

Bij een klachtbehandeling wordt getoetst of het bestuursorgaan zich correct heeft gedragen tegenover de klager en of een besluit of gedraging rechtmatig is (in zakelijk of juridisch opzicht). Maar voor een burger is net zo belangrijk dat hij respectvol, eerlijk en dus behoorlijk behandeld wordt.

De klachten worden getoetst aan de behoorlijkheidscriteria die ook de Nationale ombudsman hanteert wanneer een klacht bij deze instantie aanhangig wordt gemaakt. In de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman zijn de kernwaarden: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar uitgewerkt. [Nationale ombudsman | Behoorlijkheidswijzer | mei 2019](#)

Artikel 3.1 *Informele of formele afhandeling*

In de mate van onvrede (hoever de onvrede is geëscaleerd) onderscheiden we drie treden in de klachtbehandelingsladder. [2018/005 Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling | Nationale ombudsman](#)
Welke trede van toepassing is wordt op grond van het contact met de klager door de klachtbehandelaar in overleg met de klachtencoördinator bepaald.

Tree 1 Medewerker neemt na overleg met de klachtbehandelaar, de onvrede weg bij de klager.

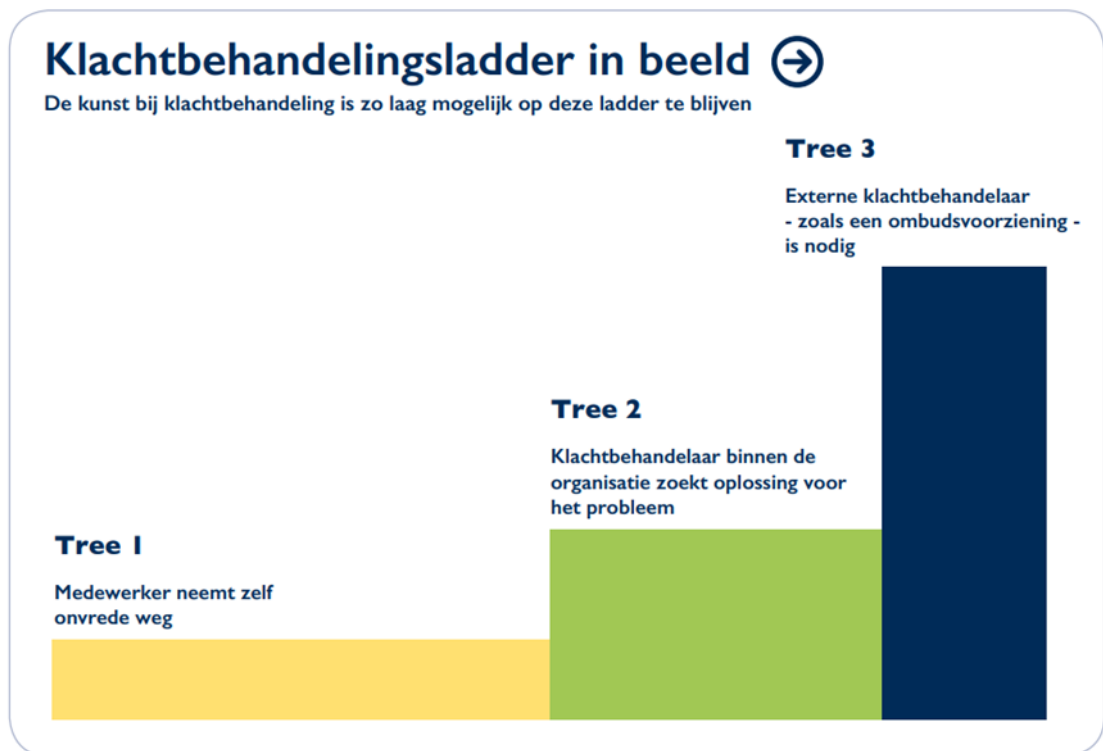
In contacten tussen met inwoners en ambtenaar kan onvrede ontstaan, die ze samen kunnen oplossen. In deze fase kunnen partijen samen nagaan wat het probleem is en tot een oplossing komen. De klachtbehandelaar (teamcoach) heeft dan geen actieve rol maar speelt wel een rol spelen in de preventieve sfeer. Bijvoorbeeld door medewerkers te trainen hoe ze kunnen omgaan met onvrede bij de inwoner.

Tree 2 Klachtbehandelaar zoekt oplossing voor het probleem

Kan de onvrede niet direct worden opgelost en is er behoefte aan bemiddeling bij de klachtbehandeling. Dan ligt er een taak voor de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar zoekt wat de kern van de klacht is en kijkt of er een oplossing mogelijk is.

Als dat niet lukt, dan kan het nodig zijn na zorgvuldig onderzoek (hoor en wederhoor) om zo mogelijk een oordeel over de klacht te geven. Zo nodig worden naast klager en beklagde getuigen gehoord.

Tree 3 Als de inwoner na de interne klachtbehandeling niet tevreden is dan kan de inwoner terecht bij de externe partij. Voor de gemeente Bernheze is dat de Nationale ombudsman. Het is belangrijk dat de burger duidelijk hoort dat de klachtbehandeling is afgerond. In het afrondende bericht wordt verwezen naar externe klachtbehandeling door de Nationale ombudsman.



Artikel 3.2 Onderzoek en horen

Het horen is van belang omdat niet iedereen even goed in staat is zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Horen biedt ook de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Het in elkaars aanwezigheid horen van klager en beklagde geniet in de meeste gevallen de voorkeur. De klachtbehandelaar kan besluiten om klager en beklagde afzonderlijk te horen. De klager kan, als hij daarmee instemt, ook telefonisch

gehoord worden. Hij moet dan wel voldoende gelegenheid krijgen om zich daarop voor te bereiden. De klachtbehandelaar of klachtencoördinator zorgt voor een verslag (gespreksnotitie) van het horen. In het verslag/gespreksnotitie moet worden opgenomen:

- Een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden.
- Het vastleggen van de hoofdlijnen van dat wat besproken is
- Een rapportage over de bevindingen van de klachtbehandelaar t.b.v. de afhandeling van de klacht

Een goede verslaglegging is belangrijk voor de dossiervorming en voor de eventuele externe procedure bij de Nationale ombudsman.

Artikel 3.3 Afdoeningstermijn

Het wordt door een burger gewaardeerd als er snel gereageerd wordt op zijn uiting van ongenoegen. Hij voelt zich dan gehoord en serieus genomen. Daarom is het van belang prioriteit te geven aan klachtafhandeling.

Artikel 3.4 Schriftelijke afronding

Aan het einde van de interne klachtbehandeling wordt een schriftelijke reactie aan de klager verzonden, in de vorm van een afdoeningsbrief eventueel voorzien van een rapportage.

De klachtafhandeling wordt altijd schriftelijk bevestigd met een e-mail of brief aan de klager.

In de brief of e-mail aan de klager wordt aangegeven:

- Een korte omschrijving van de klacht
- De conclusie (is de klacht ingetrokken, gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of geenoordeel mogelijk)
- Een toelichting op de conclusie (omschrijving van het onderzoek)
- Tot slot verwijzen wij de klager naar de Nationale Ombudsman: *'Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht dan kunt u, binnen een jaar na verzending van deze brief, uw klacht voorleggen aan De Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag'.*

Klachtbehandelaar en klachtencoördinator zorgen ervoor dat alle relevante documenten (brieven, mails, rapportages en gespreksnotities) m.b.t. de klacht worden vastgelegd in het Registratiesysteem. Dit is van belang voor het opstellen van het jaarverslag en een eventueel onderzoek door de externe klachtbehandelaar de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 4 EXTERNE KLACHTBEHANDELING

Artikel 4.1

Om elke schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, maar ook vanwege de door de Nationale ombudsman opgebouwde expertise in de afhandeling van klachten, is de externe klachtbehandeling in handen gegeven van de Nationale ombudsman. In de schriftelijke kennisgeving van het besluit van het college van B&W wordt opgenomen dat de klacht aan de Nationale ombudsman kan worden voorgelegd, als men niet tevreden is over de interne klachtafhandeling.

HOOFDSTUK 5 COORDINATIE

Artikel 5.1

Om een correcte afhandeling van klachten te bewaken en de jaarlijkse verslaglegging m.b.t. Ingediende klachten is het noodzakelijk een centrale klachtencoördinator te benoemen. De taken van de klachtencoördinator staan omschreven in de klachtenregeling. Via het registratiesysteem kan de voortgang van de klachtafhandeling worden bewaakt. Problemen met de klachtafhandeling worden gerapporteerd aan de directie. De klachtencoördinator is het

centrale aanspreekpunt voor de Nationale ombudsman, maar als het gaat om de inhoud van de klacht betreft de klachtencoördinator de klachtbehandelaar in de communicatie.

HOOFDSTUK 6 RAPPORTAGE

Artikel 6.1 Rapportage

De directie ontvangt tussentijds rapportages en analyses over de ontvangen klachten zodat tussentijds indien nodig kan worden bijgestuurd. De rapportages en het jaarverslag wordt indien nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen.