

Klachtenregeling Regeling klachtbehandeling gemeente Diemen 2024

Hoofdstuk 1. Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een klacht, mondeling, telefonisch, dan wel schriftelijk ingediend, over de wijze waarop een bestuursorgaan of een namens dat bestuursorgaan handelende medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de indiener van de klacht of jegens een ander heeft gedragen;
- a-b. Klaagschrift: een ondertekende schriftelijke klacht die de naam en het adres van de indiener bevat, de datum van indiening en tevens een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- b-c. Beklaagde: het bestuursorgaan of de persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan ten aanzien van wie een klacht is ingediend;
- c-d. Bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders, dan wel de burgemeester van Diemen;
- d-e. Klachtencoördinator: een door burgemeester en wethouders van de gemeente Diemen aangewezen, onder hun verantwoordelijkheid werkzame medewerker, belast met de zorg van het klachtbewust maken en houden van de organisatie, de zorg voor een juridisch correcte klachtbehandeling, de centrale registratie van klachten, de voortgangsbewaking van de behandeling van klachten en de analyse van en periodieke rapportage over klachten en de behandeling daarvan;
- e-f. Klachtbehandelaar: degene die ingevolge deze regeling of op grond van een besluit van het betreffende bestuursorgaan zorgdraagt voor de feitelijke behandeling van klachten. In Diemen is dat in beginsel de teamleider van het team waarop de klacht betrekking heeft;
- f-g. Medewerker: een persoon, die onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Diemen een of meer gemeentelijke taken uitvoert, ongeacht of deze deel uitmaakt van de gemeentelijke organisatie en ongeacht of deze feitelijk door burgemeester en wethouders of de raad is aangesteld;
- g-h. Klager: een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht indient;
- h-i. Ombudsman: de Ombudsman als bedoeld in artikel 2 van de Wet, de functionaris bedoeld in de "Gemeenschappelijke regeling gezamenlijke ombudsman Metropool Amsterdam".
- i-j. Wet: de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2. Algemene bepalingen

1. De behandeling van klachten, als bedoeld in artikel 9:1, eerste lid, alsmede van klaagschriften, als bedoeld in artikel 9:4, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht door bestuursorganen van de Gemeente Diemen geschiedt overeenkomstig de bepalingen in de afdelingen 9.1.1 en 9.1.2 van die wet.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten over personen werkzaam bij een inrichting voor openbaar onderwijs of enige andere met openbaar gezag beklede instelling, waarvoor een afzonderlijke wettelijke regeling voor klachtbehandeling is voorgeschreven.

Artikel 3. Fasering

De klachtenregeling kent drie fasen:

- 1) Fase 1: Informele behandeling
 - a) Een klager kan zijn klacht mondeling, telefonisch of schriftelijk melden bij het bestuursorgaan.
 - b) Indien iemand zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt in eerste instantie middels een gesprek tussen klager en de beklagde getracht de klacht direct op te lossen. Bij bejegeningklachten kan de klachtbehandelaar een bemiddelingsgesprek tussen de klager en beklagde organiseren om tot een oplossing te komen.

- c) Het gestelde onder b. geldt voor iedere klacht, met uitzondering van klachten die betrekking hebben op integriteit van het bestuursorgaan.
Klachten die betrekking hebben op de integriteit van het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan worden, indien daar naar het oordeel van de klachtencoördinator en/of de klachtbehandelaar voldoende aanleiding toe is, formeel afgehandeld door het bestuursorgaan.
 - d) De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de informele afhandeling – zijn klacht te handhaven.
 - e) Indien klager zijn klacht handhaaft, wordt de mondeling of telefonisch ingediende klacht op schrift gesteld en alsnog formeel afgehandeld als bedoeld in het tweede lid.
- 2) Fase 2: Formele behandeling in eerste instantie
Een klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. Wanneer de informele behandeling niet tot een oplossing heeft geleid dan [neemt vraagt de klachtbehandelaar advies aan de klachtencoördinator om tot een oplossing te komen. de gemeentesecretaris de klachtbehandeling over en wordt daarmee de klachtbehandelaar.](#)
 - 3) Fase 3: Formele behandeling in tweede instantie
Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens nog een verzoekschrift indienen bij de Ombudsman.

Artikel 4. Klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders wijzen een onder hun verantwoordelijkheid werkzame medewerker aan als klachtencoördinator.
2. Burgemeester en wethouders kunnen een plaatsvervangend klachtencoördinator aanwijzen.
3. De klachtencoördinator of de namens hem aangewezen functionaris geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de klachtbehandelaar over de vraag of de klacht moet worden behandeld, over de wijze van behandeling van de klacht en over de consequenties die aan een gegronde klacht verbonden worden.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor:
 - a. beoordeling van de ontvankelijkheid van een klaagschrift overeenkomstig met artikel 9.1.2;
 - b. centrale registratie van ingediende schriftelijke en mondelinge klachten;
 - c. de bewaking van de voortgang van de behandeling van klachten in relatie tot de daarvoor geldende termijnen;
 - d. de driemaandelijke voortgangsrapportage van klachtafhandeling aan de portefeuillehouders, de directie en de teamleiders, inclusief de analyse daarvan en de ondernomen verbeteracties of voorstellen ter zake.
5. De klachtencoördinator fungeert tevens als de contactpersoon voor de bevoegde Ombudsman Metropool Amsterdam en draagt zorg voor de aanlevering van de informatie en stukken, waarom door de Ombudsman is verzocht.

Artikel 5. Klachtbehandelaar

1. Tenzij in voorkomende gevallen door de raad, burgemeester en wethouders, dan wel de burgemeester, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft, een andere persoon of klachtinstantie is aangewezen, wordt met de feitelijke behandeling van klachten belast:
 - a. de teamleider van het team waar het onderwerp van de klacht onder valt, tenzij deze teamleider zelf rechtstreeks bij de gedraging betrokken is geweest, dan wel
 - b. de concerndirecteur van de onder bedoelde teamleider, indien de laatste rechtstreeks bij de gedraging betrokken is geweest, dan wel
 - c. de burgemeester, indien de klacht een gedraging van de raad, een der wethouders of de gemeentesecretaris betreft, dan wel de eerstaangewezen locoburgemeester, indien de klacht een gedraging van de burgemeester persoonlijk betreft.

2. De klachtbehandelaar draagt zorg voor:
 - a. de schriftelijke melding aan de klachtencoördinator van een, anders dan via de klachtencoördinator, mondeling of schriftelijk ingediende klacht en van de informele afdoening van de klacht of van de eventuele beslissing van het bestuursorgaan op de klacht;
 - b. het uitnodigen en het horen van de klager en van degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft; de verslaglegging van het hoor-gesprek;
 - c. zorgvuldig onderzoek van de stukken, die voor behandeling van de klacht relevant zijn;
 - d. de samenstelling van een klachtdossier, als bedoeld in artikel 13 van de regeling;
 - e. de advisering aan het betreffende bestuursorgaan over de afhandeling van de klacht en de aan een klacht te verbinden consequenties indien voldaan wordt aan artikel 6, lid 2;
 - f. de tijdige bekendmaking aan de klager en aan degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, van de beslissing van het bestuursorgaan over de afhandeling van de klacht en de aan een klacht te verbinden consequenties;
 - g. het tijdig bericht geven van verdaging van de beslissing van het bestuursorgaan over de klacht.

Hoofdstuk 2. Indiening klachten

Artikel 6. Mondelinge en telefonische klachten

1. Een mondelinge of telefonisch ingediende klacht kan door de klachtbehandelaar zonder beslissing van het betreffende bestuursorgaan worden afgedaan, tenzij degene die de klacht heeft ingediend te kennen heeft gegeven een formele behandeling van zijn klacht door het bestuursorgaan te wensen.
2. Indien degene die een klacht heeft ingediend een schriftelijke reactie van het betreffende bestuursorgaan wenst op diens klacht, wordt hem schriftelijk meegedeeld dat een klaagschrift moet worden ingediend, alsmede aan welke vereisten een klaagschrift wettelijk moet voldoen.
3. De klachtbehandelaar maakt van de ontvangst zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, melding via een behandelbericht bij de klachtencoördinator.
4. De melding bevat een zakelijke weergave van de mondelinge klacht en indien van toepassing, van de wijze waarop de klacht is afgehandeld en/of welke vervolgacties zijn of worden ondernomen.

Artikel 7. Schriftelijke klachten

1. Op de behandeling van schriftelijke klachten of e-mails door bestuursorganen van de gemeente Diemen zijn de afdeling 2.1 en 2.2 van de Awb van overeenkomstige toepassing.
2. Bij de ontvangst van een klaagschrift, wordt er op de dezelfde dag schriftelijk per automatische e-mail gereageerd, waarbij tevens vermeld wordt dat de klager binnen vijf werkdagen telefonisch door de klachtenbehandelaar wordt geïnformeerd over de verdere afhandeling van het klaagschrift. De klachtencoördinator bestudeert bij aanvang de klacht en draagt zorg voor doorzending naar de juiste klachtenbehandelaar.
3. De klachtencoördinator dan wel een andere persoon of orgaan, bij wie in afwijking van het voorgaande lid een schriftelijke klacht rechtstreeks is ingekomen, zendt zo spoedig mogelijk, ~~doch uiterlijk binnen een dag,~~ het klaagschrift aan de klachtenbehandelaar.

Artikel 8. Niet in behandeling nemen van klachten

1. Een [klaagschrift klacht](#) kan buiten behandeling worden gelaten indien er sprake is van een situatie als genoemd in artikel 9:8 van de Awb. Dit artikel bevat een limitatieve opsomming

van gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen.

Deze gronden zijn:

- a. de klacht is reeds eerder ingediend en behandeld;
 - b. de gedraging heeft meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsgevonden;
 - c. tegen de gedraging kon klager bezwaar maken;
 - d. tegen de gedraging kon klager beroep instellen;
 - e. de gedraging is onderworpen (geweest) aan een procedure bij de burgerlijke rechter of tuchtrechter;
 - f. de gedraging loopt samen met een lopende strafrechtelijke procedure;
 - g. het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.
2. Een klacht wordt verder niet in behandeling genomen indien:
- a. gevraagde gegevens, conform de vormvereisten van art. 9:4 lid 2 van de Awb niet binnen veertien dagen zijn verstrekt nadat klager op deze tekortkominghier schriftelijk om is gevraagd is geweest;
 - b. de klacht anoniem is ingediend.
3. ~~Beslist het bestuursorgaan in een geval als bedoeld in het vorige lid dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt dit door de klachtbehandelaar eerst telefonisch en vervolgens schriftelijk aan de indiener van een klaagschrift meegedeeld onder vermelding van de mogelijkheid van klachtbehandeling door de bevoegde externe klachtinstantie.~~
4. De klachtbehandelaar deelt de beslissing over een niet in behandeling genomen klacht eerst telefonisch en vervolgens schriftelijk aan de indiener van een klaagschrift klacht mee onder vermelding van de mogelijkheid van klachtbehandeling door de bevoegde Ombudsman.

Artikel 9. Het horen naar aanleiding van de klacht

- 4.—De indiener van een klaagschrift klacht en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden door de klachtbehandelaar in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een van beiden verzocht heeft afzonderlijk gehoord te worden.
- ~~2.1. Indien de klachtbehandelaar, na advies van de klachtcoördinator, beslist om klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft niet in elkaars bijzijn te horen, wordt dit met schriftelijke motivering in het advies aan het bestuursorgaan toegelicht.~~
- ~~3.2.~~ Van het horen kan worden afgezien in de gevallen, bedoeld in artikel 9:10, tweede lid van de Awb. Indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
- ~~4.3.~~ Van het horen wordt door een door de klachtbehandelaar aangewezen persoon een verslag gemaakt dat de klager wordt toegezonden. Een afschrift van het verslag wordt gezonden aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
- ~~5.4.~~ Bij toepassing van het eerste lid worden zowel de indiener van een klaagschrift klacht als degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op hetgeen klager, respectievelijk degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, tijdens het horen naar voren hebben gebracht.

Artikel 10. Afdoening

1. De klachtbehandelaar stelt een advies op waarin de bevindingen zijn opgenomen en eventuele aanbevelingen. In het advies wordt vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld. Het advies wordt ondertekend door de klachtbehandelaar.
2. De klachtencoördinator zendt het advies, de bevindingen en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan.

3. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift af. ~~Wanneer de klachtencommissie om advies wordt gevraagd geldt een termijn van tien weken, of na verdaging van veertien weken.~~ Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

3.4. Het bestuursorgaan dan wel de naaste hogere leidinggevende van de klachtbehandelaar informeert de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en over de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

Artikel 11. Overdracht van de bevoegdheid tot interne klachtbehandeling

1. Burgemeester en wethouders kunnen bij wijze van mandaat de bevoegdheid inzake klachtbehandeling overdragen aan een ander, niet tot de gemeente Diemen behorend bestuursorgaan, indien en voor zover dit bestuursorgaan gemeentelijke taken uitvoert onder verantwoordelijkheid van burgemeester en wethouders van Diemen.
2. Op uitoefening van de overgedragen bevoegdheid tot behandeling van de klacht zijn artikel 4 en artikel 5 van deze regeling van overeenkomstige toepassing.
3. Het in het eerste lid bedoelde bestuursorgaan biedt de bij hem ingediende schriftelijke klachten tijdig ter registratie aan bij de klachtencoördinator en rapporteert jaarlijks tijdig, doch uiterlijk op 1 maart van het volgende kalenderjaar aan burgemeester en wethouders over de in het voorafgaande jaar ontvangen en afgehandelde schriftelijk ingediende klachten.

Hoofdstuk 3. Ombudsman Metropool

Artikel 12. Behandeling in tweede instantie

1. Bij het toezenden van de bevindingen van het onderzoek als bedoeld in artikel 10, vierde lid, wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen één jaar na de ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Ombudsman Metropool te Amsterdam. Daarbij worden tevens de adresgegevens en een link naar de website van de Nationale ombudsman vermeld.
2. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
 - a. Het registreren en coördineren van de (schriftelijke) klachten die bij de ombudsman metropool zijn ingediend met betrekking tot de gemeente en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
 - b. Het adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Ombudsman.

Hoofdstuk 4. Registratie

Artikel 13. Rapportage

1. Het voorgeschreven jaarlijkse verslag van geregistreerde klachten dient uiterlijk op 1 april te worden ingediend bij de burgemeester en wethouders.
2. De in het voorgaande lid onder e bedoelde publicatie omvat ten minste een overzicht van:
 - a. het aantal ingediende schriftelijke en mondelinge klachten;

- b. de onderwerpen, de behoorlijkheidsnormen en de organisatieonderdelen waarop de klachten betrekking hebben;
- c. een verdeling naar gegronde en ongegronde klachten;
- d. de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld en de eventueel daaraan verbonden consequenties;
- e. de wijze waarop de geldende termijnen voor afhandeling van klachten in acht zijn genomen.

Artikel 14. Dossiervorming

1. Van iedere klacht wordt door de klachtbehandelaar een dossier bijgehouden, waarin ten minste de volgende gegevens en documenten worden bewaard:
 - a. het eventuele klaagschrift, dan wel de zakelijke, schriftelijke weergave van een mondelinge klacht;
 - b. de schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht;
 - c. verslagen van het horen;
 - d. aan het bestuursorgaan uitgebrachte adviezen over klachten en de afhandeling daarvan;
 - e. de beslissing van het bestuursorgaan over de klacht en de eventueel daaraan verbonden consequenties;
 - f. het behandelbericht.

Artikel 15. Geheimhoudingsplicht

- a. Eenieder die uit hoofde van zijn functie kennisneemt van het besprokene tijdens het horen of van hetgeen in stukken met betrekking tot een klacht neemt daarover overeenkomstig artikel 2:5 van de Awb geheimhouding in acht.
- b. De geheimhoudingsplicht geldt niet jegens het bestuursorgaan, dat bevoegd is over de klacht te beslissen, zelf, dan wel jegens de klachtcoördinator, en is niet van toepassing op niet tot personen herleidbare informatie.

Hoofdstuk 5. Slotbepaling

Artikel 16. Inwerkingtreding

- a. Deze regeling kan worden aangeduid als Regeling klachtbehandeling gemeente Diemen 2024.
- b. De regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking ervan.

Aldus besloten tijdens de gemeenteraadsvergadering van 25 april 2024.

De voorzitter,

De griffier,