

Richtlijn

Klachtbehandeling in de gemeente Ede

Versie 5 - januari 2020



In de gemeente Ede streven we er naar klachten snel en persoonlijk op te pakken. We staan de klager dan ook vanuit een open, geïnteresseerde en oplossingsgerichte houding te woord.

In de richtlijn “Klachtbehandeling in de gemeente Ede” wordt klachtbehandeling in regels omschreven. De klachtbehandeling voor een klager is laagdrempelig ingericht en het contact met de klager staat centraal.

Klachtbehandeling is weliswaar geregeld in wetgeving (hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)), in de uitvoering streeft de gemeente Ede een informele benadering na door in gesprek te gaan met de klager.

Klachten zien we in de gemeente Ede als waardevolle feedback. Klachten zullen onvolkomenheden in de organisatie aan het licht brengen en leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisatie.

Bij het opstellen van deze richtlijn is aansluiting gezocht bij de visie en uitgangspunten van “Ede Beter”. “Ede Beter” richt zich op goede communicatie en het verbeteren van de dienstverlening. In deze richtlijn staan beide aspecten centraal.

1. De klachten

Wat is een klacht?

De gemeente Ede definieert het begrip klacht als volgt: Een klacht is elke uiting van ongenoegen ten aanzien van een Edese medewerker of het Edese bestuur voor zover het betreft handelingen of het uitblijven daarvan.

Wat is een melding?

Klachten onderscheiden zich van meldingen. Een melding betreft het signaleren van feitelijke onvolkomenheden of misstanden, zonder dat daarbij sprake is van een uiting van ongenoegen door de melder over een bepaalde handeling. Denk hierbij aan bijvoorbeeld meldingen over de fysieke infrastructuur.

Wanneer is een melding een klacht?

Deze richtlijn is niet van toepassing op meldingen. Een herhaalde melding is echter een klacht als de herhaling met een uiting van ongenoegen gepaard gaat.

Voor welke klachten is de richtlijn niet van toepassing?

Ten eerste is deze richtlijn niet van toepassing op klachten over discriminatie. Elke gemeente kent een meldpunt voor discriminatiezaken. Voor de gemeente Ede is dit het Anti Discriminatie Bureau in Arnhem. Op de website van de gemeente Ede is de procedure ten aanzien van de behandeling van deze klachten terug te vinden.

Ten tweede is deze richtlijn niet van toepassing als de klacht gaat over de ongewenste omgangsvormen racisme, seksuele intimidatie, agressie en geweld *binnen* de gemeentelijke organisatie. De gemeente Ede heeft voor de behandeling van deze klachten speciaal hiervoor aangewezen vertrouwenspersonen.

Ten derde is deze richtlijn niet van toepassing op klachten over aan de gemeente gerelateerde instanties met eigen rechtspersoonlijkheid en hun medewerkers. De gemeente Ede verwijst de klager naar de desbetreffende instantie.

2. Algemeen

Op grond waarvan vindt klachtbehandeling plaats?

Op de behandeling van klachten zijn, naast de bepalingen in deze richtlijn, in de eerste plaats de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing.

Welke klachten hoeven niet te worden behandeld?

In sommige situaties bestaat er geen verplichting tot het behandelen van klachten (artikel 9:8 Awb). Dit geldt onder andere in de volgende situaties:

- het betreft een herhaalde klacht of
- de bewuste gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden of
- tegen de gedraging kan een bezwaar- of beroepschrift worden ingediend of
- het belang van de klager of het gewicht van de gedraging is onvoldoende.

De gemeente *má*g overigens wel besluiten in deze specifieke situaties een klacht toch in behandeling te nemen.

Hoe komen klachten binnen?

De klager kan via diverse kanalen een klacht indienen, namelijk telefonisch, schriftelijk, per e-mail en digitaal via een webformulier (www.ede.nl/bestuur-en-organisatie/klacht-dienstverlening).

Hoe registreren we klachten?

Elke klacht, langs schriftelijke of andere weg binnengekomen, wordt geregistreerd in het hiervoor bestemde registratiesysteem.

Hoe lang moeten de documenten van klachten bewaard worden?

In het algemeen geldt een bewaarplicht van één jaar. Maakt de klachtbehandeling echter deel uit van een zaak die langer bewaakt moet worden, dan geldt dit ook voor de documenten van de klacht.

3. De behandeling van klachten over medewerkers.

Deze paragraaf is van toepassing op de behandeling van klachten over personen die werkzaam zijn voor de gemeente Ede, met uitzondering van klachten over de gemeentesecretaris, de directeuren, de raadsgriffier, de medewerkers van de griffie, de raad, een commissie, het college en de leden van deze laatste drie organen.

Wie behandelt de klachten?

De afdelingsmanagers behandelen de klachten van hun afdeling; zij zijn de klachtbehandelaar. De verantwoordelijkheid voor een correcte behandeling van de klachten ligt ook bij de afdelingsmanager.

Gaat een klacht over het handelen van een afdelingsmanager dan behandelt de directeur de klacht. Gaat een klacht over het handelen van een directeur, dan behandelt de gemeentesecretaris de klacht. De verantwoordelijkheid voor een correcte behandeling van de klachten ligt dan ook bij respectievelijk de directeur en de gemeentesecretaris.

Wanneer kan de klachtbehandelaar een medewerker zijn?

Als de behoefte bestaat af te wijken van de regel dat de afdelingsmanager de klachtenbehandelaar is, dan dient een voorstel hiertoe voorgelegd te worden aan de directie. De directie neemt hierop een besluit.

Bij de keuze voor een medewerker geldt dat:

- de aan te wijzen medewerker niet werkzaam is in het 'primaire proces', affiniteit heeft met klachtbehandeling, graag in gesprek gaat met klager en beklagde, goed kan luisteren en goed zicht heeft op de activiteiten binnen de afdeling.

Als de afdelingsmanagers geen klachtbehandelaar zijn, dan:

- zorgen de afdelingsmanagers er voor op de hoogte te blijven/zijn van de behandelde klachten.
- zorgen de afdelingsmanagers er voor dat aanbevelingen van de medewerker ter verbetering van de organisatie opgevolgd worden.
- zijn de afdelingsmanagers eerste achtervang in geval van afwezigheid van de medewerker.

Wat doet een klachtbehandelaar?

De klachtbehandelaars behandelen de klacht mits ze niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Als dit laatste wel zo is, of andere redenen dit wenselijk maken, behandelt de directeur de klacht.

De klachtbehandelaars zijn eerste aanspreekpunt voor de klager en de medewerkers. Ze behandelen alle klachten van hun afdeling. Alle binnengekomen klachten worden ter behandeling direct naar hen doorgestuurd. De klachtencoördinator monitort en stuurt op de behandeling van alle klachten.

De klachtbehandelaars zijn verantwoordelijk voor een goed verloop van de klachtbehandelingsprocedure. Ze houden hierbij rekening met deze richtlijn en de hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit houdt o.a. in dat de klachtbehandelaar:

- de klager vraagt de klacht nader toe te lichten;
- de beklagde op de hoogte van de klacht brengt;
- de beklagde om een reactie op de klacht vraagt;
- zich een oordeel vormt over de klacht;
- een verslag maakt waarin zijn opgenomen de visies van de klager, de beklagde en de klachtbehandelaar over de gedraging;
- de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte stelt van de uitkomst van de klachtbehandeling;
- (indien van toepassing) aanbevelingen doet die herhaling van gedragingen als waarover geklaagd wordt kunnen helpen voorkomen en/of de dienstverlening kunnen verbeteren;
- verslag doet van de klachtbehandeling in het centrale registratiesysteem;
- het verslag (incl. de brief aan de klager) naar de beklagde stuurt.

De klachtbehandelaars nemen binnen drie werkdagen contact op met de klager en handelen de klacht binnen twee weken af. Is het niet mogelijk om een klacht binnen twee weken af te handelen dan is het belangrijk wel binnen de in de wet genoemde termijnen te blijven. De wettelijke termijn is zes weken, met de mogelijkheid van een verdaging van ten hoogste vier weken. Van een verdaging moet de klager schriftelijk op de hoogte gesteld worden. Na de termijn van tien weken is uitstel alleen mogelijk met toestemming van de klager.

De klachtbehandelaars sluiten de behandeling van een klacht bij voorkeur schriftelijk af. In ieder geval wordt de klager altijd gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman. In een brief wordt de volgende zinsnede opgenomen:

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht? Bel dan met de Nationale ombudsman. 0800 - 33 55555.

Of ga naar www.nationaleombudsman.nl

Als klachtbehandelaars een klacht niet in behandeling nemen, stellen zij de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen één week na ontvangst van de klacht, gemotiveerd in kennis van die beslissing.

De klachtbehandelaars stellen op basis van de registratiegegevens jaarlijks het afdelingsjaarverslag samen en sturen het jaarverslag naar de directeur en de klachtencoördinator.

De klachtbehandelaars voeren naar aanleiding van hun bevindingen verbeteringen door in de organisatie en doen zo nodig aanbevelingen aan de directeur. Deze acties zijn gericht op het in brede zin voorkomen van een herhaling van gedragingen als die waarover geklaagd wordt.

Wat doet de klachtencoördinator?

De gemeentelijke klachtencoördinator bevordert, in samenspraak met de klachtbehandelaars, een goede stroomlijning van het proces rondom klachtbehandeling, het klachtbewustzijn van medewerkers, de herkenning van klachten als ze zich voordoen en de afwikkeling van klachten via de daarvoor bestemde procedure.

De klachtencoördinator zorgt voor een adequaat registratiesysteem en beheert deze.

De klachtencoördinator stelt op basis van de registratiegegevens en de jaarverslagen van de klachtbehandelaars jaarlijks het gemeentelijk jaarverslag samen. Het jaarverslag zal aangeboden worden aan de directie, het college en de raad en zal worden gepubliceerd op de website van de gemeente Ede.

De klachtencoördinator kan naar aanleiding van zijn bevindingen aanbevelingen doen aan de directie. Deze aanbevelingen zijn gericht op het in brede zin voorkomen van een herhaling van gedragingen als waarover geklaagd wordt.

4. De behandeling van klachten over de gemeentesecretaris, de directeuren, de raadsgriffier, de medewerkers van de griffie, de raad, het college en de leden van deze laatste drie organen.

Deze klachten worden op dezelfde manier als andere klachten behandeld (zie onder 3).

Wie behandelt deze klachten?

Klachten over een gedraging van

- ♣ de gemeentesecretaris behandelt de burgemeester;
- ♣ een directeur behandelt de gemeentesecretaris;
- ♣ de raadsgriffier behandelt de burgemeester;
- ♣ een griffiemedewerker behandelt de raadsgriffier;
- ♣ de raad of het college behandelt de burgemeester;
- ♣ de burgemeester behandelt de locoburgemeester.

Over de raad als geheel kan overigens formeel worden geklaagd, over een individueel raadslid niet. Een individueel raadslid is geen zelfstandig bestuursorgaan en functioneert ook niet onder verantwoordelijkheid van de raad.

5. De behandeling van klachten over buitengewoon opsporingsambtenaren

Deze klachten over worden op dezelfde manier als andere klachten behandeld (zie onder 3).

Wat is hierop de uitzondering?

Als een klacht over een gedraging van een buitengewoon opsporingsambtenaar betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar, zendt de klachtbehandelaar direct een afschrift van de klacht aan de hoofdofficier van justitie en de korpschef. De hoofdofficier van justitie stelt een onderzoek in naar de klacht. Het onderzoek richt zich op de toetsing van de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden van de buitengewoon opsporingsambtenaar tegen wie de klacht is gericht. Tegelijkertijd kan de klachtbehandelaar, conform de eigen klachtenprocedure, de klacht onderzoeken. Bij de afhandeling van de klacht neemt de klachtbehandelaar ook het oordeel van de hoofdofficier van justitie over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden in acht (conform artikel 36 en 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar).

6. De Nationale ombudsman

Hoe worden klachten in “tweede instantie” behandeld?

De gemeente Ede is sinds 1 januari 2020 aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman behandelt klachten in tweede instantie.

TOELICHTING BIJ RICHTLIJN KLACHTBEHANDELING IN DE GEMEENTE EDE

Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft voorschriften voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen en van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

1. De klachten

De definitie van het begrip klacht levert in de praktijk de nodige discussies. De Edese wijze van definiëren zal ook een discussie niet volledig kunnen voorkomen. De gekozen definitie is in lijn met de omschrijving in de wet (artikel 9.1 Awb): “Het moet gaan om een uiting van ongenoegen, mondeling of schriftelijk, omtrent een gedraging in een bepaalde aangelegenheid van een bestuursorgaan of de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen jegens de klager zelf of jegens een ander”.

Met de omschrijving dat een klacht een gedraging in een bepaalde aangelegenheid betreft sluit de wetgever klachten over algemeen beleid of regelgeving uit. Ook klachten die onvoldoende relatie hebben met een concreet aanwijsbare gedraging zijn niet als klacht te beschouwen. Wel kan in een dergelijk geval sprake zijn van een melding.

Meldingen onderscheiden zich dus van klachten. Toch zal het voorkomen dat de klager “per abuis” een melding als klacht indient. Het is dan belangrijk dit te herkennen en te handelen in het belang van de klager. De klachtbehandelaars kunnen meldingen die als klacht binnenkomen (laten) behandelen als melding.

Voor de behandeling van meldingen ten aanzien van de fysieke infrastructuur is een aparte procedure ingericht. Deze meldingen kunnen het beste via de website als Melding woon- of leefomgeving worden ingediend dan wel door de klachtbehandelaar worden doorgezet.

Voor alle duidelijkheid zijn er naast meldingen ook bezwaren en zienswijzen te onderscheiden van klachten, ook voor deze uitingen is deze richtlijn niet van toepassing.

KLACHT

Een klacht gaat altijd over GEDRAG van een Edese medewerker of het Edese bestuur. Het gaat dus om klagers die menen dat er sprake is van een onheuse en/of niet respectvolle bejegening en dergelijke.

MELDING

Een melding gaat altijd over een actueel FEIT, bijvoorbeeld een lantaarnpaal is stuk, een stoeptegels ligt los, de website doet het niet, vuilnis ligt op straat, er is geluidsoverlast enzovoort. Dit zijn dus eigenlijk ‘storingen en storende zaken’ die over het algemeen voor iedereen waarneembaar zijn en (liefst snel) verholpen moeten worden.

BEZWAAR

Een bezwaar gaat altijd over een BESLUIT. Een inwoner kan (individueel of collectief) bezwaar maken als je zelf nadelige gevolgen ondervindt van een genomen besluit.

ZIENSWIJZE

Een zienswijze is een reactie op een ingediende aanvraag om vergunning. In de praktijk gaat het bij een zienswijze vrijwel altijd om bezwaren tegen die aanvraag. Bedenkingen kunnen worden ingediend tegen een VOORNEMEN van het gemeentebestuur. Het kan gaan om het voornemen om onder meer een vergunning of vrijstelling te verlenen of te weigeren. Inhoudelijk gaat het altijd om bezwaren tegen een voornemen.

2. Algemeen

Elke schriftelijke klacht gaat naar de behandelend klachtbehandelaar. De klachtbehandelaars beoordelen of het inderdaad om een klacht gaat en handelen naar dit oordeel. In de beoordeling passen de klachtbehandelaars de definitie klacht ruim toe.

Voor mondelinge klachten geldt dat wanneer ze binnenkomen bij de behandelend ambtenaar deze natuurlijk in gesprek mag gaan en de klacht wellicht zelf kan wegnemen. Als dit het geval is, is er geen sprake van een klacht en wordt deze ook niet als zodanig geregistreerd en behandeld. Belangrijk hierbij is wel dat als het ongenoegen niet weggenomen is, het een klacht blijft en deze doorgespeeld moet worden aan de klachtbehandelaar.

In principe geldt dat op het moment dat de klager tevreden is de verplichting tot verdere behandeling van de klacht vervalt (artikel 9:5 Awb). Hierbij mag niet uit het oog verloren worden dat de klacht ook aanbevelingen ter verbetering van de organisatie tot gevolg kan hebben.

De registratie van klachten vindt gemeentebreed in één systeem plaats. Klachten zien we in de gemeente Ede als waardevolle feedback en hier hoort een goede registratie bij.

3. De behandeling van klachten over medewerkers

(Met uitzondering van klachten over de gemeentesecretaris, de directeuren, de raadsgriffier, de medewerkers van de griffie, de raad, een commissie, het college en de leden van deze laatste drie organen).

Het uitgangspunt is om de behandeling van een klacht met een brief af te sluiten, echter soms blijkt dat een klager hier geen behoefte aan heeft. In dit geval kan hier van afgezien worden, wel blijft het belangrijk een klager te wijzen op de weg naar de Nationale ombudsman.

Op het uitgangspunt dat op brieven van klagers een reactie volgt, kan conform het standpunt van de Nationale Ombudsman over lastig klaaggedrag worden afgeweken (het is goed om in concrete situaties de handelswijze van de Nationale ombudsman te raadplegen, bijvoorbeeld via zijn site, www.nationaleombudsman.nl). Op de site is een praktische handleiding te vinden: "Het verhaal achter de klacht- effectief omgaan met lastig klaaggedrag; een praktische handreiking".

Er kunnen zich namelijk situaties voordoen dat in reactie op een brief of verzoek volstaan kan worden met de mededeling dat in het vervolg niet meer zal worden gereageerd. Daarbij kan dan verwezen worden naar brieven met een beledigende toonzetting, brieven die gaan over een blijvend meningsverschil waarbij geen nieuwe standpunten zijn te verwachten, brieven die persoonlijk, via het huisadres, aan bestuurders en ambtenaren zijn gericht en rappelbrieven die het antwoord hebben gekruist.

In zeer uitzonderlijke situaties kan het zo zijn dat een klager dusdanig frequent klachten indient, dat daardoor een onevenredig beslag gelegd wordt op de organisatie en er maatregelen getroffen kunnen worden om dit tegen te gaan. Een maatregel zou kunnen zijn het opleggen van een telefoonverbod.

4. De behandeling van klachten over de gemeentesecretaris, de concerndirecteuren, de raadsgriffier, de medewerkers van de griffie, de raad, het college en de leden van deze laatste drie organen.

Voor alle commissies, die zijn ingesteld op basis van een verordening, geldt dat ze een zelfstandig bestuursorgaan zijn en zelf hun klachten moeten regelen. Dit geldt voor o.a. de bezwaarschriftencommissie, de urgentiecommissie, de welstandscommissie en de rekenkamercommissie.

5. De behandeling van klachten over de buitengewoon opsporingsambtenaar

De buitengewoon opsporingsambtenaar in dienst van de gemeente neemt een bijzondere positie in. Bij klachten over het optreden van de buitengewoon opsporingsambtenaar met betrekking tot de uitoefening van zijn bevoegdheden als zodanig treedt namelijk artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar in werking.

6. Klachtenbehandeling in tweede instantie

Klachtbehandeling in tweede instantie ligt bij de Nationale ombudsman. Voor schuldhelpverlening is dit ook mogelijk bij de NVVK en voor aanbestedingen ligt dit bij de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Brancheorganisatie voor professionele schuldhelpverlening en sociale kredietverlening in Nederland (NVVK).

De gemeente Ede is lid van de NVVK die ook een klachtregeling kent. Als burgers een klacht hebben over de schuldhelpverlening en in eerste instantie de klachtprocedure bij de gemeente hebben doorlopen kunnen zij de klacht voorleggen aan de NVVK. De klager moet binnen twee maanden een klacht indienen bij de NVVK. De Commissie Kwaliteitszorg van de vereniging behandelt uw klacht. Overigens neemt het NVVK geen klachten in behandeling die het handelen van een ambtenaar betreffen dan wel betrekking hebben op een besluit waartegen bezwaar en beroep tegen open staat. Meer informatie is op de site van de NVVK terug te vinden (www.nvvk.eu).

Commissie van Aanbestedingsexperts

Voor aanbestedingen is er in vervolg op de aanbestedingswet 2012 door het Ministerie van Economisch Zaken een standaard klachtenregeling bij aanbestedingen opgesteld. In de gemeente Ede heeft deze uniforme klachtenregeling niet tot een aparte interne klachtenregeling bij aanbestedingen geleid. Klachten bij aanbestedingen worden volgens de "Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Ede" behandeld. In de uniforme klachtenregeling is echter ook de werkwijze van de Commissie van Aanbestedingsexperts opgenomen. Als een onderneming het niet eens is met de afhandeling van een klacht, kan hij zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. De Commissie van Aanbestedingsexperts neemt klachten pas in behandeling als de aanbestedende dienst daar een oordeel over heeft geveld.

Een klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts kan alleen als de klacht betrekking heeft op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen en geldt alleen voor ondernemingen die belang hebben bij de verwerving van een overheidsopdracht.

Meer informatie is op de site van de rijksoverheid terug te vinden (www.rijksoverheid.nl).