

## B&W Adviesnota

<b>Onderwerp</b>	Vaststellen Beleidsregels Klachtafhandeling gemeente Venray
<b>Zaaknummer</b>	Z24002868
<b>B&amp;W datum</b>	22 oktober 2024
<b>Naam steller</b>	Medewerker team Kwaliteit
<b>Teammanager</b>	Teammanager team Kwaliteit
<b>Portefeuillehouder</b>	M.C. Uitdehaag

### Besproken met portefeuillehouder?

Ja, met M.C. Uitdehaag op 14 oktober 2024

### Openbaarheid

Ja, per direct.

### Bevoegd orgaan

B en W en burgemeester

N.v.t.

## Advies

1. De Beleidsregels Klachtafhandeling gemeente Venray (bijlage 1) vast te stellen.

## Inleiding

Door klachten professioneel te behandelen, halen we de ervaringen van burgers van buiten naar binnen en geven we het perspectief van burgers een plek. De behandeling van klachten is daarbij geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen en om de organisatie te laten leren van klachten. Professionele klachtbehandeling is alleen mogelijk als iedereen binnen de gemeente, klachten en klachtbehandeling ziet als een waardevolle manier om het burgerperspectief een plek te geven in ons werk. Dit geldt zowel voor bestuurders en managers als voor alle medewerkers. Hiervoor is het belangrijk om een duidelijke werkwijze te hebben voor de behandeling van klachten. Op dit moment is er veel onduidelijkheid over de behandeling van klachten. Dit voorstel ziet op het vaststellen van een eenduidig kader voor de afhandeling van klachten.

## Beoogd resultaat

Een uniforme en behoorlijke manier van klachtbehandeling inregelen.

## Argumenten

1.1	<i>Het vaststellen van beleidsregels voor de behandeling van klachten zorgt voor een gemeente brede uniforme werkwijze</i> De spelregels voor het afhandelen van klachten zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb). De Awb geeft alleen procedureregels over hoe wij klachten moeten afhandelen. Maar zegt niks over hoe wij dat organisatorisch moeten regelen. Deze klachtenregeling vult die ruimte in.
1.2	<i>Het vaststellen van beleidsregels voor de behandeling van klachten geeft houvast aan de organisatie bij de afhandeling van klachten</i> Door beleidsregels vast te stellen is voor iedereen in de organisatie helder hoe wij binnen onze organisatie omgaan met de behandeling van klachten. Beleidsregels zijn bindend en hier kan niet (zomaar) van worden afgeweken.
1.3	<i>Het vaststellen van beleidsregels voor de behandeling van klachten schept duidelijkheid aan onze inwoners over hoe wij intern met de behandeling van klachten omgaan</i>

	Dit biedt niet alleen duidelijkheid maar ook rechtszekerheid voor onze inwoners. Dit draagt bij aan het bouwen aan vertrouwen in een open en transparante overheid.
1.4	<i>Met deze beleidsregels sluiten we aan bij de visie van de Nationale ombudsman</i> Wij zijn als gemeente aangesloten bij de Nationale ombudsman. Daarom is het ook logisch dat wij de visie van de ombudsman bij de afhandeling van klachten volgen.

## Kanttekeningen of risico's

1.1	<i>De vastgestelde beleidsregels vragen om een adequaat implementatieplan</i> Met het vaststellen van de beleidsregels wordt geregeld hoe wij intern procedureel en praktisch met klachtbehandeling omgaan. De beleidsregels zeggen niks over wat klachten zijn en hoe je klagers het beste kunt benaderen. Daarom zal na het vaststellen van de beleidsregels intern aan de slag gegaan worden met de implementatie van deze beleidsregels. Het creëren van bewustzijn over wat klachten zijn zal daarin stap 1 zijn. Dit bewustzijn zal organisatiebreed moeten worden gecreëerd.
1.2	<i>Het behandelen van klachten vraagt om voldoende kennis en vaardigheden</i> Naast bewustzijn is ook bepaalde kennis en vaardigheid nodig om op een juiste manier met klachtbehandeling om te gaan. Klachtbehandelaars zullen ook inhoudelijk gevoed en ondersteund moeten worden bij de klachtbehandeling. Een stuk training van klachtbehandelaars kan daarvoor nodig zijn en wordt in overleg met de klachtbehandelaars ingeregeld.

## Communicatie

Dit besluit vraagt om een goede interne communicatie. Dat maakt onderdeel uit van het implementatieplan. Dat implementatieplan wordt op dit moment opgesteld.

## Financiële gevolgen

n.v.t.

## Vervolgtraject besluitvorming

Het AMT-breed en CMT zullen geïnformeerd worden over deze beleidsregels en meegenomen worden in de wereld van klachtbehandeling. De rest van de organisatie zal via Vennet worden geïnformeerd en daarnaast zullen de beleidsregels worden bekendgemaakt op de daarvoor voorgeschreven manier en opgenomen worden in onze lokale regelingenbank. Pas dan treden de beleidsregels in werking.

## Evaluatie

De werkwijze zal over 1 jaar worden geëvalueerd.

## Bijlagen

1. Beleidsregels Klachtafhandeling gemeente Venray

## Naslagwerk

n.v.t.

## **Beleidsregels klachtafhandeling gemeente Venray**

*Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Venray  
en  
De burgemeester van Venray*

*Ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft,*

*gelet op*

- *de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;*

### **besluiten vast te stellen de volgende beleidsregels:**

*Beleidsregels klachtafhandeling gemeente Venray*

## Inleidende bepalingen

### **Artikel 1 Definities**

In deze verordening wordt bedoeld met:

- a. bestuursorgaan: een orgaan van de gemeente Venray als bedoeld in artikel 1:1 Awb;
- b. het college: het college van burgemeester en wethouders van Venray;
- c. de burgemeester: de burgemeester van Venray;
- d. de raad: de gemeenteraad van Venray;
- e. de griffier, de griffie: de griffier en de griffie van de gemeenteraad van Venray;
- f. klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan, en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, in de uitoefening van hun functie;
- g. klager: degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Awb heeft ingediend;
- h. gedraging: de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon of een instantie zich heeft gedragen tegenover een natuurlijke persoon of een rechtspersoon; zowel door te doen als door niet te doen;
- i. beklagde: het bestuursorgaan, de persoon waar de klacht over gaat;
- j. klachtencoördinator: degene die de procedure van de behandeling van de klacht begeleidt en die adviseert over het antwoord op de klacht;
- k. klachtbehandelaar: de klachtenbehandelaar als bedoeld in artikel 14 van deze regeling;
- l. klachtadviseur: de adviseur zoals bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Awb
- m. ombudsman: het door het bevoegde bestuursorgaan aangewezen onafhankelijke orgaan waar een klacht in tweede instantie kan worden ingediend, als bedoeld in artikel 9:17 Awb
- n. wet: de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- o. leidinggevende: de persoon onder wiens leiding de beklagde werkzaam is binnen de gemeente Venray.

### **Artikel 2 De Klachtencoördinator**

1. Het college wijst een klachtencoördinator aan voor klachten over gedragingen door of namens alle bestuursorganen, behalve de raad. Het college wijst ook een of meer vervangende klachtencoördinatoren aan voor deze klachten.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor een zorgvuldige en spoedige procedure bij de afhandeling van klachten.
3. De klachtencoördinator wordt ondersteund door een administratief juridisch medewerker.

### **Artikel 3 Indienen van de klacht**

1. Klachten over gedragingen van de bestuursorganen van de gemeente of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van deze organen, kunnen zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt. Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van een (digitaal) klachtformulier.
2. Een schriftelijk of elektronisch ingediende klacht bevat in ieder geval:

- a. de naam, het adres en het telefoonnummer van de indiener;
  - b. een beschrijving van de gedraging waar de klacht over gaat, met waar mogelijk de naam van de beklaagde;
  - c. de reden waarom de klager de gedraging onjuist acht;
  - d. de handtekening of DigID van de indiener.
3. Een mondelinge klacht wordt, door degene bij wie deze wordt ingediend, direct op schrift gesteld. Deze draagt er zorg voor dat wordt voldaan aan de eisen genoemd onder het tweede lid sub a, b en c.
  4. Als de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, zorgt de indiener voor een vertaling.

#### **Artikel 4      Ontvangst van de klacht**

1. Een schriftelijke klacht (post of webformulier) wordt geregistreerd door de postkamer in het interne zaakstelsel en de klacht wordt doorgezonden aan de klachtencoördinator.
2. Een klacht die via de email wordt ingediend, wordt door de ontvanger doorgezonden naar de postkamer. Daar wordt de klacht geregistreerd in het zaakstelsel en de klacht wordt doorgezonden aan de klachtencoördinator.
3. Een mondelinge klacht wordt, nadat deze op schrift is gesteld, direct doorgezonden naar de postkamer. Daar wordt de klacht geregistreerd in het zaakstelsel en de klacht wordt doorgezonden aan de klachtencoördinator.
4. De klachtencoördinator voert, indien nodig, een telefonische intake van de klacht uit.
5. Indien de klacht mondeling is ingediend, wordt tijdens de intake ook gecheckt of de klacht juist is verwoord.
6. Na de intake bevestigt de klachtencoördinator de ontvangst van de klacht schriftelijk. Deze bevestiging vindt uiterlijk 5 werkdagen na de intake plaats.

#### **Artikel 5      Niet in behandeling nemen van een klacht**

1. De bestuursorganen van de gemeente zijn niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - 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. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De bestuursorganen van de gemeente zijn niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van de beslissing om de klacht niet in behandeling te nemen wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

#### **Artikel 6      Informeren betrokkenen**

1. De klachtencoördinator stuurt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen aan degene op wie de klacht betrekking heeft en zijn leidinggevende.
2. Als de klacht team overstijgend is, dan wordt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen door de klachtencoördinator toegezonden aan degenen op wie de klacht betrekking heeft, hun leidinggevers en de afdelingsmanager.
3. Als de klacht afdeling overstijgend is, dan wordt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen door de klachtencoördinator toegezonden aan degenen op wie de klacht betrekking heeft, hun leidinggevers en de gemeentesecretaris.
4. Als de klacht betrekking heeft op de gemeentesecretaris, dan wordt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen door de klachtencoördinator toegezonden aan de gemeentesecretaris en de burgemeester.
5. Als de klacht betrekking heeft op een bestuursorgaan dan wel een bestuurder, dan wordt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen door de klachtencoördinator toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft en de gemeentesecretaris.

6. Als de klacht betrekking heeft op de burgemeester, dan wordt een afschrift van de klacht en eventuele bijlagen, in overleg met de burgemeester, in aanvulling op het vijfde lid toegezonden aan de gemeenteraad en de gouverneur/commissaris van de koning.

#### **Artikel 7 Administratie en verslaglegging van de klachten**

1. De klachtencoördinator draagt zorg voor de juiste registratie van de bij de bestuursorganen van de gemeente ingediende klachten als bedoeld in deze regeling.
2. De geregistreerde klachten worden volgens wet- en regelgeving door de klachtcoördinator gepubliceerd..

## Oplossingsfase

#### **Artikel 8 Onderzoek en komen tot een oplossing**

1. Beklaagde en diens leidinggevende proberen om met klager zo snel mogelijk tot een passende oplossing te komen.
2. Als de klacht team overstijgend is, probeert de afdelingsmanager met de klager, de beklagden en hun leidinggevenden tot een passende oplossing te komen.
3. Als de klacht afdeling overstijgend is, probeert de gemeentesecretaris met de klager, beklagden en hun leidinggevenden tot een passende oplossing te komen.
4. Als de klacht is gericht tegen de gemeentesecretaris, probeert de burgemeester met de klager en de gemeentesecretaris tot een passende oplossing te komen.
5. Als de klacht is gericht tegen een bestuursorgaan of een bestuurder, probeert de burgemeester met de klager, de beklagde en de gemeentesecretaris tot een passende oplossing te komen.
6. In afwijking van het vijfde lid kan, in overleg met de burgemeester, voor een andere passende manier gekozen worden om tot een informele oplossing te komen. De klachtencoördinator kan hierbij ondersteuning bieden.
7. Nadat de poging tot een oplossing te komen is afgerond, koppelt de teammanager/afdelingsmanager/gemeentesecretaris/burgemeester per omgaande aan de klachtencoördinator terug of de klacht is opgelost.

#### **Artikel 9 Klacht opgelost**

1. Als de teammanager/afdelingsmanager/gemeentesecretaris/burgemeester heeft aangegeven dat de klacht is opgelost, gaat de klachtencoördinator, in beginsel, na bij de klager of de klacht naar zijn of haar tevredenheid is opgelost.
2. Een oplossing is passend als de klager aangeeft tevreden te zijn.
3. Als klager aangeeft tevreden te zijn, wordt dit door de klachtencoördinator schriftelijk aan klager bevestigd. De teammanager/afdelingsmanager/gemeentesecretaris/burgemeester levert de hiervoor benodigde informatie aan bij de klachtencoördinator.
4. De behandeling van de klacht is hiermee afgerond, conform artikel 9:5 van de Awb.

#### **Artikel 10 Klacht niet opgelost**

Als na de terugkoppeling als bedoeld in artikel 8, zevende lid, blijkt dat er geen oplossing is gevonden, dan wel klager aangeeft niet tevreden te zijn met de geboden oplossing zoals bedoeld in artikel 9, eerste lid, informeert de klachtencoördinator klager en beklagde over het vervolg van de procedure.

## Beoordelingsfase

#### **Artikel 11 Overdragen klacht aan klachtbehandelaar**

1. Wanneer beklagde en klager niet tot een oplossing komen, wordt de klacht door de klachtencoördinator overgedragen aan de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 14.
2. De beklagde(n) en diens teammanager/diens afdelingsmanager/de gemeentesecretaris/de burgemeester voegen alle relevante informatie voor de beoordeling van de klacht toe aan de zaak in het zaakstelsel.
3. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht conform afdeling 9.1.2 van de Awb. Een hoorzitting maakt daar in beginsel onderdeel van uit. De klachtbehandelaar wordt procedureel ondersteund door de klachtencoördinator.

## Artikel 12 Hoorzitting

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden (in het kader van hoor en wederhoor) in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord.
3. Van het gestelde in het tweede lid kan worden afgeweken. In dat geval worden klager en beklagde apart gehoord. In overleg met de klachtbehandelaar wordt in dat geval bekeken hoe toepassing gegeven wordt aan het principe van wederhoor.
4. Van het horen van klager kan worden afgezien als
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden;
  - c. de klager niet binnen een gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord
5. Als klager en beklagde(n) niet wensen te worden gehoord, geeft de klachtbehandelaar, zonder hoorzitting een schriftelijk klachtoordeel, dan wel een schriftelijk advies indien de klacht wordt behandeld door een externe onafhankelijke klachtadviseur met inachtneming van het gestelde in artikel 13.
6. De klachtbehandelaar nodigt klager en beklagde(n) uit voor de hoorzitting.
7. De klachtbehandelaar hoort betrokkenen. Hij wordt daarin ondersteund door de klachtencoördinator.
8. Van het horen wordt een digitaal audioverslag gemaakt.
9. De klachtencoördinator stelt het digitaal audioverslag aan klager, beklagde(n) en klachtbehandelaar ter beschikking.

## Artikel 13 Afhandeling klacht

1. Bij de beoordeling van de klacht wordt rekening gehouden met de behoorlijkheidsnormen van de nationale ombudsman.
2. Het oordeel over de klacht wordt genomen binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
3. Als de klacht wordt afgehandeld door een externe onafhankelijke, wordt het oordeel over de klacht genomen binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
4. De in het tweede en derde lid genoemde termijnen kunnen voor ten hoogste vier weken door de klachtbehandelaar worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
5. Het oordeel wordt gemotiveerd op schrift gesteld. Het bevat ten minste de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de conclusies die de klachtbehandelaar daaraan verbindt.
6. Als de klacht wordt afgehandeld door een externe onafhankelijke klachtadviseur, wordt het advies over de klacht gemotiveerd op schrift gesteld en door de externe onafhankelijke klachtenadviseur opgeleverd aan het bevoegde bestuursorgaan. Het advies bevat ten minste de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en het advies daarover.
7. Het bestuursorgaan neemt met inachtneming van het in het zesde lid bedoelde advies een klachtoordeel.
8. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager binnen één jaar na dagtekening van de kennisgeving een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

## Artikel 14 De klachtbehandelaar

1. Vanwege de praktische uitvoerbaarheid van de afhandeling van klachten tegen personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wijzen de bestuursorganen de klachtbehandelaars als volgt aan:

Klacht over	Behandeling door
Ambtenaar, ingehuurde medewerker of vrijwilliger	Teammanager van een ander team
Heffings- en invorderingsambtenaar	Gemeentesecretaris
Teammanager	Afdelingsmanager van een andere afdeling
Afdelingsmanager	Gemeentesecretaris

2. Klachten tegende gemeentesecretaris, een bestuursorgaan of diens bestuurders en klachten die betrekking hebben op meerdere teams of afdelingen worden ter advisering voorgelegd aan een externe onafhankelijke klachtadviseur, waarna deze externe onafhankelijke klachtadviseur een advies afgeeft aan het bestuursorgaan.
3. Andere klachten dan bedoeld in het tweede lid kunnen, in overleg tussen de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar worden voorgelegd aan een externe onafhankelijke klachtadviseur, waarna deze externe onafhankelijke klachtadviseur een advies afgeeft aan de klachtbehandelaar.
4. Het college kan onafhankelijke externe klachtadviseurs aanwijzen.

## Slotbepalingen

### **Artikel 15    Vertrouwelijkheid**

1. De behandeling van klachten is vertrouwelijk.
2. Over klachten en de afhandeling daarvan wordt uitsluitend informatie verstrekt aan degenen die rechtstreeks bij de klachtbehandeling zijn betrokken, behalve via de jaarverslagen. Daarin wordt uitsluitend informatie opgenomen die niet tot een persoon herleidbaar is.

### **Artikel 16    Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze beleidsregels treden in werking op de eerste dag na de dag van haar bekendmaking.
2. De Interne klachtenregeling gemeente Venray uit 2015 wordt met ingang van de in het eerste lid genoemde datum ingetrokken.
3. Deze beleidsregels worden aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Venray.

Aldus besloten door de burgemeester d.d. 22 oktober 2024

De burgemeester

Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders d.d 22 oktober 2024

De burgemeester

De secretaris