

Klachtenregeling gemeente Haarlem

Het college van burgemeester en wethouders,

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de ‘Klachtenregeling gemeente Haarlem’

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
- b. bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders (hierna: het college), de burgemeester en de overige organen die onder de verantwoordelijkheid vallen van de burgemeester of college
- c. wet: de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op klachten betreffende gedragingen van een bestuursorgaan.
2. Deze regeling is niet van toepassing op klachten die onder een bijzondere klachtenregeling vallen.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Er is een klachtcoördinator die is belast met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten.
2. De klachtencoördinator ontvangt, registreert en bewaakt de procedurele voortgang van klachten.
3. De klachtcoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 2 INDIENING VAN KLACHTEN

Artikel 4 Wijze van indiening

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend. Mondelinge klachten worden desgevraagd door klager op schrift gesteld.

Artikel 5 Buiten behandeling laten

Met toepassing van artikel 9:8 van de wet wordt een klacht in ieder geval niet in behandeling genomen:

- a. indien deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij klager in alle redelijkheid de klacht niet eerder kon indienen. Als de gevolgen van een gedraging zich pas op een later tijdstip openbaren, wordt zo spoedig mogelijk daarna de klacht ingediend;

- b. wanneer tegen de gedraging bezwaar gemaakt had kunnen worden.

Artikel 6 Ontvangst

1. De ontvangst van een klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid en vervolgens schriftelijk aan de klager bevestigd door de klachtcoördinator.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 7 Klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar is degene die binnen de gemeentelijke organisatie is belast met de behandeling van de klacht.
2. Een klacht over het college of over een lid ervan en een klacht over een orgaan onder verantwoordelijkheid van het college wordt behandeld door de burgemeester namens het college, tenzij de burgemeester zelf degene is over wie een klacht is ingediend, in welk geval het derde lid van dit artikel van toepassing is.
3. Een klacht over de burgemeester of over een orgaan onder verantwoordelijkheid van de burgemeester wordt behandeld door de locoburgemeester in samenspraak met de gemeentesecretaris namens het college.
4. Een klacht over de gemeentesecretaris of een ander lid van de directie wordt behandeld door de burgemeester namens het college.
5. Klachten over een hoofdafdelingsmanagers worden behandeld door de directie.
6. Klachten over afdelingshoofden worden behandeld door de betreffende hoofdafdelingsmanager.
7. Klachten over medewerkers worden behandeld door het hoofd van de betreffende afdeling.

Artikel 8 Informele klachtafhandeling

1. Klachten die zich daarvoor lenen worden zoveel mogelijk informeel afgehandeld, zulks ter beoordeling door de klachtbehandelaar.
2. Indien een informele klachtafhandeling niet leidt tot een oplossing meldt de klachtbehandelaar dit aan de klachtcoördinator. Deze stuurt de klager daarop een brief waarin wordt gewezen op de formele klachtprocedure van de gemeente.

Artikel 9 Onderzoek

1. De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht en wordt, indien gewenst, bijgestaan door de klachtcoördinator.
2. De klachtbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 10 Horen

1. Degene die als klachtbehandelaar is aangewezen, behandelt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren.
2. Van het horen kan worden afgezien indien klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben.
3. Klager, dan wel degene tegen wie geklaagd wordt, kan verzoeken om buiten aanwezigheid van de andere partij te worden gehoord.
4. De klachtbehandelaar maakt van elk gesprek een verslag.

Artikel 11 Afdoening

1. De klachtbehandelaar doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk af. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die er aan zijn verbonden.
3. De klachtbehandelaar deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht binnen één jaar na de afdoening van de klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 4 RAPPORPAGE

Artikel 12 Rapportage

De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het college van burgemeester en wethouders over het afgelopen kalenderjaar verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 13 Inwerkingtreding

Deze regeling wordt gepubliceerd in het Gemeenteblad en treedt in werking op de dag waarop de verordening Klachtbehandeling, vastgesteld bij raadsbesluit d.d. 21 juni 2000 nr. 154/2000, wordt ingetrokken.

Artikel 14 Overgangsregeling

Indien voor de datum van inwerkingtreding van deze regeling een klacht wordt ingediend tegen een bestuursorgaan of functionaris als bedoeld in artikel 7 van deze regeling, welke klacht op de datum van inwerkingtreding nog niet in behandeling is genomen, wordt de klacht behandeld conform deze regeling.

Artikel 15 Citeerwijze

Deze regeling wordt aangehaald als: ‘Klachtenregeling gemeente Haarlem’.

Vastgesteld door het college op <datum>

J. Scholten
secretaris

mr. B.B. Schneiders
burgemeester

Algemene toelichting

Deze klachtenregeling is een aanvulling op resp. uitwerking van het in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geregelde interne klachtrecht. Het klachtrecht vormt een aanvullende vorm van bescherming tegen de overheid, naast de bezwaar- en beroepsprocedures.

De Awb geeft geen definitie van een klacht. Artikel 9.1 Awb luidt als volgt:

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.*

Klachten gaan altijd over de wijze waarop de overheid zich gedraagt jegens burgers en rechtspersonen en niet over de inhoud van haar beslissing. Het gaat daarbij niet alleen om klachten over mondelinge bejegening (zoals onheus/onaardig te woord gestaan worden door een ambtenaar), maar om klachten over onbehoorlijk gedrag van de overheid in de ruimste zin van het woord. De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren een nadere invulling gegeven aan het begrip onbehoorlijk gedrag van de overheid¹ waarover een klacht kan worden ingediend. Dat begrip bestrijkt volgens de Nationale ombudsman nu bijna alle beginselen van behoorlijk bestuur, hetgeen met zich meebrengt dat er bijvoorbeeld ook een klacht kan worden ingediend wanneer men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, verkeerde informatie van de ambtenaar heeft gehad, onredelijk lang heeft moeten wachten op gevraagde informatie of van mening is dat er onzorgvuldig is omgegaan met de privacy.

Blijkens de tekst van artikel 9:1 Awb moet het bij een klacht altijd gaan om een bepaalde aangelegenheid. Er kunnen dus geen klachten worden ingediend over beleid of regelgeving van het bestuursorgaan.

Artikel 9:8 Awb maakt het voor het bestuursorgaan mogelijk het indienen van klachten te beperken. Het artikel bevat een opsomming van soorten klachten die het bestuursorgaan niet verplicht is in behandeling te nemen. Zo is het bestuursorgaan niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Het bestuursorgaan heeft hierin een zekere beoordelingsvrijheid, maar mag niet lichtvaardig aannemen dat sprake is van een klacht over “klein leed”. Of het bestuursorgaan zich daaraan heeft gehouden is ter beoordeling aan de Nationale ombudsman (zie ook toelichting bij artikel 4).

Klachten moeten altijd worden ingediend bij een bestuursorgaan. In deze regeling is dat het college of de burgemeester en de organen die onder hun verantwoordelijkheid vallen.

In de gemeentelijke organisatie zijn de afdelingshoofden, de hoofdafdelingsmanagers en de directie gemandateerd klachten te behandelen namens het college en de burgemeester waar het gaat om klachten jegens medewerkers die binnen de gemeentelijke organisatie werkzaam zijn.

Wie bevoegd is klachten af te handelen die betrekking hebben op het handelen van de burgemeester, (leden van) het college, (leden van) de Directie of een hoofdafdelingsmanager, wordt geregeld in artikel 7.

¹ Zie de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman

In het algemeen moet een klacht worden behandeld door een persoon die zelf niet bij de gedraging betrokken is geweest.

De Awb geeft de mogelijkheid om in het kader van een klachtenbehandeling advies in te winnen van een externe adviseur/commissie. Deze hoort zelfstandig de klager en adviseert het bestuursorgaan inzake de oplossing van de klacht. Het inschakelen van zo'n onafhankelijke klachtenadviseur kan zijn nut hebben bij (politiek gevoelige) klachten tegen het bestuursorgaan zelf.

Deze regeling betreft de interne klachtenregeling van de gemeentelijke organisatie. Als de klager niet tevreden is met de wijze waarop de klacht is behandeld, kan hij naar een externe klachtbehandelaar, in de wet "ombudsman" genoemd (artikel 9:12 Awb). Elke gemeente moet daarvoor een voorziening hebben getroffen. Gemeente Haarlem heeft zich aangesloten bij de Nationale ombudsman.

Een besluit inzake de afhandeling van een klacht (dus ook het besluit om een klacht niet in behandeling te nemen) is geen besluit in de zin van de Awb omdat het besluit niet is gericht op rechtsgevolg. Er staat dus geen bezwaar- en beroepsprocedure tegen open.

Voor de gemeentebrede, algehele coördinatie van de klachtenafhandeling is een klachtencoördinator aangesteld.

De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van een klacht ligt voor de klager altijd bij het betreffende bestuursorgaan. Intern, dus binnen de gemeentelijke organisatie, is de klachtenbehandelaar verantwoordelijk.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 2

Ad 2.2: voorbeelden van bijzondere klachtenregelingen zijn: een aparte klachtenregeling betreffende seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en een aparte regeling voor klachten over de wijze waarop inspraak is geregeld (zie Inspraakverordening).

Van klachten worden meldingen onderscheiden. Een melding heeft betrekking op de fysieke infrastructuur. Een melding is geen klacht. Een herhaalde melding kan echter wel als klacht worden gekwalificeerd, namelijk wanneer deze met een uiting van ongenoegen gepaard gaat.

Artikel 5

Artikel 9:8 Awb geeft de ruimte aan het bestuursorgaan om bepaalde klachten niet in behandeling te nemen. In artikel 5 van de klachtenregeling staat vermeld welke klachten genoemd in artikel 9:8 Awb in ieder geval niet als klacht in behandeling zullen worden genomen en dus niet-ontvankelijk zullen worden verklaard.

Artikel 8

Nogal wat klachten kunnen vaak snel worden opgelost omdat er feitelijk sprake is van een misverstand, omdat de tekst van een gemeentelijke brief niet helemaal helder is, vanwege een kennelijke fout die meteen kan worden hersteld, enz. Een enkel telefoontje kan daarvoor al voldoende zijn. Het zou niet efficiënt zijn als ook dit soort klachten formeel moeten worden afgehandeld volgens de formele klachtenprocedure.

Artikel 9-11

In dit artikel komt duidelijk naar voren dat de klachtbehandelaar de leidende rol heeft bij de afhandeling van de klacht. De klachtbehandelaar kan de klacht naar eigen inzicht afdoen, al dan niet met medewerking van de klachtcoördinator. Echter, de kwaliteit van en de onafhankelijkheid in de klachtafhandeling moet wel worden gewaarborgd. Ook moet worden voorkomen dat elke vakafdeling op verschillende wijze klachten afhandelt in naam van een en hetzelfde bestuursorgaan. Om die reden behoort het tot de taak van de klachtcoördinator om het een en ander te bewaken. Bovendien heeft het hoofd Juridische Zaken een aparte verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en eenduidigheid van de klachtafhandeling, in de vorm van de bevoegdheid om bij een voorlegsituatie (bij twijfels over een juiste wijze van afhandeling van een klacht door een klachtbehandelaar) na overleg met de betrokken klachtbehandelaar de beslissing te nemen over de wijze waarop de klacht wordt afgedaan. Het een en ander is in een procesbeschrijving verder uitgewerkt.

Artikel 12

De klachtencoördinator levert ten behoeve van het jaarverslag dat Dienstverlening Veiligheid en Vergunningen uitbrengt jaarlijks gegevens aan over de klachtbehandeling, zoals de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Tevens brengt de klachtencoördinator per kwartaal verslag uit aan de hoofdafdelingsmanagers inzake de over het afgelopen kwartaal ontvangen aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening, de doorlooptijd, bijzonderheden en – indien toepasselijk – aandachtspunten en aanbevelingen. Het jaarlijks verslag van Nationale ombudsman wordt ter informatie aan het hoofd van Juridische Zaken voorgelegd zodat er een vinger aan de pols is en tijdig tot opschaling kan worden besloten. De verslaglegging over de klachtbehandeling bij de Nationale ombudsman in het kader van de jaarlijkse rapportage van de klachtencoördinator is vanwege de zeer geringe aantallen beperkt.