

## **PROTOCOL KLACHTEN GEMEENTE GRONINGEN 2015**

In titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is geregeld dat eenieder het recht heeft 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. Daarbij zijn (procedure)bepalingen opgenomen over een zorgvuldige en behoorlijke klachtbehandeling. In aanvulling op de Awb-bepalingen is het wenselijk om voor een goede en duidelijke klachtbehandeling een protocol te hebben voor de interne afhandeling van klachten jegens de gemeentelijke organisatie. In dit protocol wordt een praktische invulling gegeven aan de te nemen stappen voor de behandeling van klachten zoals bedoeld in de Awb. Het protocol is aangepast aan de gewijzigde organisatiestructuur en afgestemd op de praktijk van klachtbehandeling. Er is verder een schematisch stappenplan te vinden in de bijlage.

### **1 Organisatie klachtbehandeling**

1. Klachten worden afgehandeld bij het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft en onder verantwoordelijkheid van de directeur.
2. Voor de coördinatie van de klachtenbehandeling wijst de directeur een klachtenfunctionaris aan.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het coördineren van de klachtbehandeling, voortgangsbewaking en toetsen en verwerken van gegevens die nodig zijn voor de klachtenafhandeling. De klachtenfunctionaris kan ook een inhoudelijke rol vervullen bij de klachtbehandeling.
4. De gemeentesecretaris wijst een concerncoördinator klachten aan. De concerncoördinator klachten:
  - is voorzitter van het overleg met de klachtenfunctionarissen;
  - voert periodiek overleg met de Ombudsman;
  - heeft een signaleringsfunctie m.b.t. gebreken in de klachtbehandeling of het belegd zijn van de klachtenfunctie richting het Groningen Managementteam;
  - adviseert het Groningen Managementteam over de organisatie van de klachtbehandeling;
  - draagt zorg voor het rapporteren over de klachtbehandeling aan het management en gemeentebestuur, waaronder het jaarlijkse jaarverslag klachten.

### **2 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan worden ingediend bij het bestuursorgaan waartegen de klacht zich richt. Bij het Gemeentelijk Informatie Centrum aan de Kreupelstraat 1 en het gemeentelijk loket aan het Harm Buitenplein wordt informatie gegeven over en eventuele hulp verleend bij het op schrift stellen van en het indienen van een klacht.
2. De wijze van indienen van een klacht is vormvrij. Op de gemeentelijke website is wel een elektronisch klachtenformulier beschikbaar. Een klacht kan verder schriftelijk, mondeling/telefonisch bij het Klant Contact Centrum (KCC) of per e-mail, onder verstrekking van naam en adres en telefoonnummer, worden ingediend. Ook kan het KCC indien gewenst telefonisch doorverbinden naar de klachtenfunctionaris.
3. De indiener van een klacht ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin medegedeeld wordt binnen welke termijn hij een reactie op zijn klacht tegemoet kan zien. De ontvangstbevestiging blijft achterwege indien de afhandeling plaatsvindt binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht.

### **3 Wijze van klachtbehandeling**

1. Het Klant Contact Centrum of de klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de klacht en wijst de klacht toe aan de klachtenfunctionaris van het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft en stimuleert het snel en adequaat oppakken van de klacht.
3. Indien een klacht snel naar tevredenheid wordt opgelost, wordt formele klachtbehandeling achterwege gelaten.
4. De feitelijke klachtenbehandeling vindt plaats op de functionele afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Hierbij wordt erop toegezien dat de behandeling van de klacht geschiedt door een of meer ambtenaren die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest. Indien dit een zorgvuldige klachtbehandeling in de weg staat, wordt opgeschaald naar de directeur of concerndirecteur. De klachtenfunctionaris speelt een rol in een objectieve en zorgvuldige klachtbehandeling.
5. De inhoud van de klacht over een medewerker wordt door de klachtenfunctionaris meegedeeld aan de desbetreffende medewerker en zijn/haar leidinggevende.
6. Bij de behandeling van de klacht wordt de persoonlijke levenssfeer van zowel de klager als van degene(n) over wie wordt geklaagd zoveel mogelijk gewaarborgd. Persoonlijke gegevens, zoals identiteit, worden alleen prijsgegeven voor zover strikt noodzakelijk voor de klachtbehandeling.
7. Klachten gericht tegen het college van burgemeester en wethouders en zijn leden worden door de desbetreffende functionele dienst behandeld als hiervoor beschreven, indien tussen de klacht en de functionele dienst een duidelijke relatie bestaat. Bestaat een dergelijke relatie niet, dan wordt de klacht door de Concernstaf onder de directe verantwoordelijkheid van de gemeentesecretaris afgedaan.

### **4 Wijze van horen**

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben het recht te worden gehoord over de klacht. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, al dan niet in elkaars aanwezigheid. Per klacht en in overleg met betrokkenen zal de meest geschikte wijze van horen worden gekozen.
2. Uitgangspunt is dat de klachtenfunctionaris de klager in principe telefonisch zal benaderen om deze in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Daarbij zal de klager worden gevraagd of hij persoonlijk gehoord wil worden, al dan niet door middel van een hoorgesprek, of dat het voldoende is dat hij telefonisch wordt gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag opgesteld en schriftelijk aan de klager toegezonden. Indien klager heeft afgezien van een hoorgesprek, zal dat bij de beslissing op de klacht worden vermeld. Indien klager telefonisch is gehoord, zal een korte inhoud van het horen worden vermeld in de beslissing op de klacht.
4. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden bericht over het horen van de ander. Alleen in geval van zwaarwegende redenen wordt hiervan afgezien.
5. In geval van een hoorgesprek beoordeelt de klachtenfunctionaris of de behandelend leidinggevende samen met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in hoeverre het wenselijk is dat deze laatste bij het hoorgesprek aanwezig is of een ander.

## **5 Beslissing op de klacht**

De directeur van het organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft stuurt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie. Van de verdagingsmogelijkheid die de Awb biedt wordt slechts gebruik gemaakt bij dringende reden in het kader van de zorgvuldige klachtbehandeling. Op een duidelijke wijze wordt in de beslissing aangegeven op welke wijze de klager zich kan wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman om te onderzoeken op welke wijze het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

## **6 Jaarverslag**

De klachtenfunctionarissen rapporteren jaarlijks over de klachten aan de concerncoördinator klachten. Deze verwerkt de gegevens uit de klachtenregistratie anoniem en in een jaarverslag. De concerncoördinator klachten legt het jaarverslag, voorzien van eventuele aanbevelingen, voor aan het Groningen Management Team (GMT) en legt dit ter vaststelling voor aan het College van burgemeester en wethouders. Dit besluit wordt ter kennis gebracht van de raad. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website.

## TOELICHTING PROTOCOL KLACHTEN GEMEENTE GRONINGEN 2015

### Algemene toelichting:

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft in titel 9.1 regels met betrekking tot een klachtenregeling. Deze klachtenregeling geeft de burger het recht zich te beklagen over gedragingen van bestuursorganen en verplicht bestuursorganen tot een behoorlijke interne klachtbehandeling. Bij de behandeling van een klacht is het daarom van belang de bepalingen van titel 9.1 van de Awb na te leven. In dit protocol is het procedureel kader van de Awb waar nodig praktisch ingevuld.

In artikel 9:5 Awb is geregeld dat een klacht geen verdere behandeling behoeft als de klacht tot tevredenheid van de klager is opgelost. Een instrument hiervoor kan zijn om de klacht door middel van bemiddeling/mediation op te lossen. Indien dit niet snel mogelijk blijkt, zal de formele klachtbehandeling worden voortgezet. Ook kan het zijn dat een klacht binnen enkele dagen wordt opgelost naar tevredenheid van de klager.

Bij de behandeling van een klacht dient een eenvoudige en informele wijze van afhandeling voorop te staan. Hier wordt stevig op ingezet ter voorkoming van een formele klachtbehandeling. De in dit protocol opgenomen procedure komt pas aan de orde indien een schriftelijk ingediende klacht zich niet leent voor een meer informele afhandeling of wanneer de klager daarmee niet tevreden is gesteld. Wel dient in het geval van een eenvoudige en informele afhandeling de wijze van afhandeling schriftelijk te worden bevestigd, tenzij klager desgevraagd aangeeft hier geen prijs op te stellen of dit niet nodig vindt. De wijze van afhandeling wordt dan wel geregistreerd.

### Soorten klachten

In dit protocol gaat het om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

#### *Beleidsklachten*

Beleidsklachten zijn klachten van burgers over het gemeentelijke beleid. Men is het daarbij niet eens met door de raad of het college gemaakte keuzes. Dergelijke klachten vallen niet onder de klachtbehandeling van titel 9.1 Awb en dit protocol. In het jaarverslag wordt hiervan wel een beeld gegeven.

#### *Meldingen*

In het klachtrecht wordt onderscheid gemaakt tussen meldklachten en inhoudelijke klachten. Burgers kunnen dus ook meldklachten doorgeven aan de gemeente. Meldklachten betreffen verstoringen in de openbare ruimte die in principe op korte termijn zijn op te lossen. Zoals losliggende stoeptegels, gevaarlijke bomen en takken, uitgevallen straatverlichting en zwerfvuil, niet legen afvalcontainers. Ze doorlopen in principe niet de in de Algemene wet bestuursrecht geregelde in- en externe klachtenregeling. Deze signalen worden wel geregistreerd in verschillende meldsystemen. Als een meldklacht echter niet adequaat wordt opgepakt, kan een inhoudelijke klachtprocedure worden gestart.

### Het indienen van een klacht

Het is denkbaar dat een klager ondersteuning nodig heeft bij het indienen van een klacht. Het indienen van een klacht is daarom vormvrij, er is een elektronisch klachtenformulier beschikbaar en bij de loketten van het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) en het Harm Buitenplein kan informatie en hulp worden gegeven bij het op schrift stellen van en het indienen van klachten.

### Wijze van horen

Hier is een uitwerking gegeven van het beginsel van hoor en wederhoor.

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft moeten over en weer over elkaars standpunten worden geïnformeerd en in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Het beginsel van hoor en wederhoor betekent echter niet dat partijen te allen tijde in elkaars aanwezigheid behoeven te worden gehoord. Verklaringen van de ene partij kunnen namelijk ook schriftelijk aan de andere partij worden voorgelegd. Het is in ieder geval van belang dat betrokkenen in de gelegenheid zijn om hun standpunt in verband met de klacht toe te lichten. Dat kan zowel mondeling als schriftelijk al dan niet in elkaars aanwezigheid geschieden.

Over de procedure van het horen van de klager is het volgende bepaald.

De klachtenfunctionaris neemt in principe telefonisch contact op met de klager, waarbij de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Het horen kan zowel telefonisch als door middel van een hoorgesprek plaatsvinden. Indien het horen telefonisch plaatsvindt dient dit met de nodige zorgvuldigheid te geschieden. Dit betekent dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorgesprek zou willen afzien. Ziet de klager wel af van een hoorgesprek dan kan het horen direct of eventueel in een later telefoongesprek plaatsvinden. Bij het telefonisch horen wordt de korte inhoud daarvan opgenomen in de beslissing op de klacht. In deze brief wordt tevens vermeld dat de klager heeft afgezien van een mondelinge toelichting tijdens een hoorgesprek.

Indien de klager zijn of haar klacht persoonlijk wil toelichten zal de klager door de desbetreffende klachtenfunctionaris worden gehoord. Van het hoorgesprek wordt een verslag gemaakt. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden bericht over het horen van de ander.

Intern wordt in overleg met de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft bekeken hoe hij het beste kan worden gehoord. De klachtenfunctionaris of de behandelend leidinggevende beoordeelt dan in hoeverre het wenselijk is en meerwaarde heeft dat de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of een ander aanwezig is bij een hoorgesprek. In veel gevallen is het juist niet gewenst dat de persoon over wie de klacht gaat, bij het hoorgesprek aanwezig is. Er kan daarom voor worden gekozen om de teamleider of afdelingshoofd van deze persoon in gesprek te laten gaan met de klager.

#### Beslissing op de klacht

Bepaald is dat zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke reactie wordt gestuurd aan de klager. De Awb biedt weliswaar een verdagingsmogelijkheid van 4 weken, maar hiervan zal geen gebruik gemaakt worden, tenzij sprake is van een dringende reden in het kader van de zorgvuldige klachtbehandeling.

De bevoegdheden van de concerndirecteur zijn overeenkomstig het Algemeen mandaatbesluit ondergemandateerd aan de verantwoordelijk directeuren.

## Schema interne klachtbehandeling

KF = Klachtenfunctionaris

KB = Klachtbehandelaar

