

## Procedureregeling Klachtbehandeling gemeente Hengelo

### 1. Toepassingsbereik en organisatie

- 1.1. Deze regeling is van toepassing op klachten in de betekenis van hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
- 1.2. Onder eenheid ingevolge deze regeling wordt verstaan een team, een afdeling of een sector. Hierbij wordt de Concernstaf eveneens als een team aangemerkt.
- 1.3. Waar in deze regeling wordt gesproken over 'teammanager' of 'afdelingsmanager' moet hier tevens teamleider resp. afdelingshoofd onder worden verstaan.

### 2. Klachtrecht (ingevolge artikel 9:1 Awb)

- 2.1. 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.
- 2.2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

### 3. Doel klachtbehandeling

De behandeling heeft als doel:

- a. Het streven naar het op een laagdrempelige manier herstellen van een goede relatie tussen de klager en de gemeente;
- b. Het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente en het verbeteren van die diensten door de gesignaleerde tekortkoming op te heffen.

### 4. Organisatorische aspecten

4.1. De sector Bedrijfsvoering, team Advies en Control, cluster Juridische Zaken, zorgt voor kaderstelling met betrekking tot klachtbehandeling.

4.2. de sector Sociaal zorgt voor:

- het aanwijzen van een gemeentelijke klachtencoördinator
- adviseren van klachtbehandelaars
- kwaliteitszorg met betrekking tot klachtbehandeling
- de voortgangsrapportages aan directeur
- het jaarverslag t.b.v. B&W
- de behandeling van klachten die bij de Overijsselse ombudsman (hierna: OO) aanhangig zijn
- aanspreekpunt OO
- bezoeken jaarvergadering OO

4.3. De klachtbehandeling

1. Elke eenheid beschikt over een klachtenbehandelaar en een plaatsvervanger. Het is aan de sectormanager om per eenheid een functionaris aan te wijzen als klachtbehandelaar waarbij als uitgangspunt geldt dat de leidinggevenden van een eenheid als klachtbehandelaar worden aangewezen. Van belang is dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft betrokken is geweest. Indien gewenst kan een sectormanager in afwijking van het uitgangspunt één functionaris (afdelings- of team manager dan wel medewerker) voor meerdere eenheden als klachtbehandelaar aanwijzen. In geval van de Concernstaf geldt dat de teammanager dan wel diens plaatsvervanger de klachtenbehandelaar is.

## 2. De klachtbehandelaar:

- behandelt de klachten van een eenheid onder verantwoordelijkheid van de sectormanager
- bewaakt de procedure en is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling van de klacht
- stelt in overleg met de klachtencoördinator leermomenten op voor de eenheid uit de klachtbehandeling
- informeert en adviseert, zo nodig in overleg met klachtencoördinator, de sectormanager over de afdoening van de klacht
- informeert portefeuillehouder over de afdoening van klaagschriften.

3. Klachten met betrekking tot een teammanager worden met inachtneming van deze regeling behandeld door diens afdelingsmanager.

4. Klachten met betrekking tot een afdelingsmanager worden met inachtneming van deze regeling behandeld door diens sectormanager.

5. Klachten met betrekking tot een sectormanager worden met inachtneming van deze regeling behandeld door de gemeentesecretaris of diens vervanger.

6. Klachten met betrekking tot de gemeentesecretaris worden met inachtneming van deze regeling behandeld door de burgemeester of diens vervanger en afgedaan door het college.

7. Klachten met betrekking tot een portefeuillehouder worden met inachtneming van deze regeling behandeld door de directeur/gemeentesecretaris en afgedaan door het college. De gemeentesecretaris kan een ambtenaar belasten met de voorbereiding van de afdoening van deze klachten.

## 4.4. Vorming en scholing/uniformiteit

De klachtencoördinator Sociaal draagt zorg voor vorming en scholing van klachtbehandelaars. Hierbij wordt aandacht besteed aan afstemming en uniformiteit van klachtbehandeling.

## 5. Indienen klacht

### 5.1. Indienen van een klacht: schriftelijk/digitaal

1. Een klaagschrift kan worden ingediend:

- a. per brief waarbij wordt voldaan aan de indieningsvereisten van artikel 9:4, lid 2 van de Awb;
- b. per e-mail mits gebruik wordt gemaakt van het klachtenformulier op de website van de gemeente Hengelo.

2. Indien een schriftelijk klaagschrift niet voldoet aan de wettelijke vereisten wordt klager hierop gewezen, wordt hem aangegeven hoe het gebrek kan worden hersteld en wordt klager hiervoor een redelijke termijn geboden. Hierbij wordt niet nodeloos formeel gehandeld zonder hiermee afbreuk te doen aan de vereiste zorgvuldigheid die bij een klachtbehandeling is geboden.

3. Binnengekomen schriftelijke en/of digitale klaagschriften worden centraal geregistreerd door de afdeling IM in een daarvoor bedoeld bestand en voorzien van een registratienummer.

### 5.2. Indienen van een klacht: mondeling

Een mondeling ingediende klacht wordt in principe op informele wijze en mondeling afgedaan. Wordt de mondelinge klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen tot het indienen van een klaagschrift als bedoeld in artikel 9:4 Awb.

## 6. Procedure

### 6.1 Registratie en beoordeling ontvankelijkheid

1. IM registreert de ingediende klacht en stuurt deze naar de klachtencoördinator. Deze beoordeelt of sprake is van een klacht en of de klacht bij de juiste instantie is ingediend. De klachtencoördinator zet de klacht door naar de klachtbehandelaar van de eenheid waarop de klacht betrekking heeft of zendt deze door naar de juiste instantie.

2. Wanneer bij een klacht meerdere eenheden zijn betrokken wordt door de klachtencoördinator als behandelaar aangewezen de klachtbehandelaar van de eenheid waar het hoofaccent van de klacht ligt. De aangewezen behandelaar neemt contact op met de klachtbehandelaars van de andere betrokken eenheden en draagt zorg voor een volledige behandeling van de klacht.

### 6.2 Informeren betrokkenen

De klachtbehandelaar informeert degene over wie de klacht handelt door middel van het toezenden van een afschrift van het klaagschrift inclusief de daarbij meegezonden stukken.

### 6.3 Contact

De klachtenbehandelaar zoekt binnen zo mogelijk één week ter behandeling van de klacht telefonisch contact met de klager, vraagt nadere informatie en onderzoekt de mogelijkheden om de klacht langs minnelijke weg op te lossen.



#### 6.4 Informele afhandeling

In de situatie dat de klacht langs minnelijke weg kan worden opgelost en klager heeft aangegeven tevreden te zijn over de behandeling van de klacht, doet de klachtbehandelaar de klacht schriftelijk af. In de afdoeningsbrief bevestigt hij de met klager gemaakte afspraken .

6.5. Als blijkt dat de klacht niet langs minnelijke weg kan worden opgelost, vindt behandeling plaats ingevolge 6.7. en biedt de klachtbehandelaar zo nodig de gelegenheid (schriftelijk) te reageren of bij het horen aanwezig te zijn. Hierbij wordt beklagde in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren en bij het horen aanwezig te zijn.

#### 6.6 Voorbereiding

Op basis van de klacht, de nadere telefonische informatie en het horen van beklagde wordt door de klachtbehandelaar, zo nodig in overleg met de gemeentelijke klachtencoördinator, gekozen voor de vorm van behandeling en wordt de mogelijkheden tot oplossen van de klacht onderzocht. Indien de klacht ook een verzoek om schadevergoeding bevat zorgt de klachtencoördinator ervoor dat dit deel van de brief afzonderlijk wordt behandeld.

#### 6.7 Horen

1. De klachtbehandelaar draagt er zorg voor dat de klager wordt gehoord. De afspraak om te worden gehoord wordt telefonisch of schriftelijk gedaan. Wanneer dit telefonisch wordt gedaan, wordt deze afspraak schriftelijk bevestigd.
2. De klachtbehandelaar hoort de klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. In beginsel vindt dit horen in elkaars aanwezigheid plaats, maar indien dit nodig is of gewenst wordt door één van de betrokkenen kan dit ook afzonderlijk plaatsvinden. De klachtbehandelaar draagt zorg voor een verslag van het horen. Het verslag van het horen van klager en beklagde wordt bij de bevindingen van het onderzoek gevoegd.

#### 6.8. Bevindingen onderzoek en beoordeling

De klachtbehandelaar stelt zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht op, geeft daarover zijn oordeel en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. Bij de beoordeling worden de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman in acht genomen.

#### 6.9 Afdoening

1. De klachtenbehandelaar bereidt, zo nodig in overleg met de gemeentelijke klachtencoördinator, een schriftelijke gemotiveerde reactie op de klacht voor (afdoeningsbrief) en legt deze ter afhandeling en besluitvorming voor aan de sectormanager onder wie de eenheid ressorteert.
2. De klachtbehandelaar draagt zorg voor verzending van de beslissing aan de klager. In de uitgaande brief worden tevens verwerkt de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
3. In de brief wordt de mogelijkheid van externe klachtbehandeling door de Overijsselse Ombudscommissie vermeld.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief en het verslag van het horen (tenzij al verwerkt in de afdoeningsbrief).

#### 6.10 Termijnen

Klachten worden afgehandeld binnen de wettelijk termijn van zes weken. Waar mogelijk wordt deze termijn verder bekort.

#### 6.11 Verdagen

In uitzonderlijke gevallen wordt de behandeltermijn verdaagd. Aan de klager wordt (schriftelijk) een verdagingmededeling gestuurd. De reden van de verdaging en de duur (maximaal vier weken) wordt daarin aangegeven.

De binnen de organisatie betrokkenen worden hierover geïnformeerd.

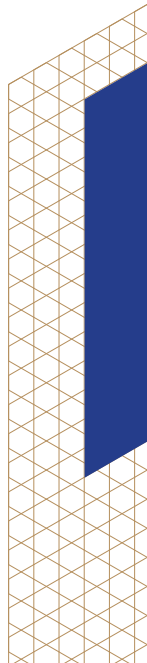
## 7. Inwerkingtreding

7.1. Deze regeling is van kracht 1 dag nadat publicatie heeft plaatsgevonden op de gemeentepagina onder gelijktijdige intrekking van de voorgaande procedureregeling klachtbehandeling gemeente Hengelo.

Hengelo, 23 maart 2021

De secretaris,

de burgemeester,



## **1 Toelichting Procedureregeling klachtbehandeling gemeente Hengelo**

### **Inleiding**

Deze Procedureregeling klachtbehandeling is een geactualiseerde versie van de regeling die op 15 december 2009 door het college van B&W is vastgesteld. Toegevoegd is de wijze waarop de klacht- en jegens portefeuillehouders worden behandeld.

### **Wettelijke basis**

De Algemene wet bestuursrecht (Awb), en meer in het bijzonder hoofdstuk 9, Titel 9.1 daarvan vormt inhoudelijke wettelijke basis voor de Procedureregeling klachtbehandeling gemeente Hengelo. De externe klachtbehandeling (Titel 9.2 Awb) wordt juridisch en inhoudelijk geregeld door de Overijsselse ombudsman.

### **Doelstelling**

De klachtenregeling gemeente Hengelo biedt burgers de mogelijkheid een klacht in te dienen wanneer zij van mening zijn niet correct te zijn behandeld door de gemeente. Klachten moeten betrekking hebben op een gedraging van de gemeente ten opzichte van een burger of een bedrijf. Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het niet reageren op brieven en telefoontjes, op onbehoorlijk gedrag van een ambtenaar. Zowel voor de burger als voor de gemeentelijke organisatie moet de klachtenregeling helderheid en duidelijkheid bieden over de afhandeling van klachten tegen gedragingen van (personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van) het bestuursorgaan.

### **Systematiek**

Om bovengenoemde doelstelling te bereiken is getracht het proces van indiening van een klacht tot de afronding van het onderzoek zoveel als mogelijk chronologisch te volgen en de diverse stappen zo duidelijk mogelijk te beschrijven. Zo nodig is een aantal artikelen uit hoofdstuk 9 Awb daarbij geheel of gedeeltelijk in de interne klachtenregeling opgenomen om een zo volledig mogelijk beeld te geven en daarmee te voorkomen dat de diverse wetteksten regelmatig moeten worden nageslagen. Om te voorkomen dat de regeling te omvangrijk wordt en, omdat het opnemen van een aantal artikelen geen toegevoegde waarde heeft, is besloten niet de volledige tekst van hoofdstuk 9 Awb op te nemen.

