

## Protocol behandeling klachten GLZ

Zaaknummer : 13-12919 - 62

De raad van de gemeente Giessenlanden;

Gelezen het raadsvoorstel van 19 maart 2013

Overwegende,

1. dat het wenselijk is om klachten over de raad of onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen op een behoorlijke en oplossingsgerichte wijze te behandelen en de verantwoordelijkheden in dit kader vast te leggen;
2. dat het efficiënt is om hiervoor een zelfde procedure te volgen als in de andere GLZ-gemeenten;

Gelet op de hoofdstukken 9 en 10 van de Algemene wet bestuursrecht;

Kennis genomen hebbende van de instemming van de BOR;

b e s l u i t:

1. Het Protocol behandeling klachten GLZ vast te stellen voor de behandeling van klachten gericht tegen de raad of onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen.
2. De Klachtregeling gemeente Giessenlanden 2008 in te trekken.
3. Mandaat te verlenen voor de in artikel 8 van het Protocol opgenomen bevoegdheden van de raad aan de door het college aan te wijzen centrale klachtbehandelaar.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Giessenlanden van 30 mei 2013.

De griffier,  
mevr. N. Both

De voorzitter,  
mevr. E. Boot

### Hoofdstuk I Afbakening protocol en oplossingsgerichte aanpak

#### 1. Klachten; uitgangspunten klachtbehandeling

- a. Onder klachten als bedoeld in dit protocol worden verstaan klachten als bedoeld in artikel 9:1 Awb, namelijk klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen.
- b. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend.
- c. Klachten worden behoorlijk behandeld, waarbij een oplossingsgerichte aanpak wordt gevolgd, de zogenaamde informele afhandeling.
- d. Zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, hoeft het protocol niet verder te worden gevolgd. Wel wordt de afhandeling van de klacht namens het bestuursorgaan schriftelijk bevestigd aan de klager. Deze brief vermeldt dat bij de Nationale Ombudsman binnen een jaar na verzending van de brief een verzoekschrift kan worden ingediend.

#### 2. De ontvangst en registratie van klachten

##### *Mondelinge klachten*

a. De medewerker die mondeling een klacht ontvangt, reageert op een behoorlijke wijze. In dit gesprek vraagt de medewerker door naar de aard en inhoud van de klacht en de persoon op wie de klacht betrekking heeft. De medewerker probeert in beginsel naar eigen inzicht deze klacht in het gesprek op te lossen. Indien de klacht met het gesprek niet is opgelost, wijst de medewerker de klager op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen bij en is de medewerker klager behulpzaam met het op schrift stellen van deze klacht, indien hierom wordt verzocht. De medewerker stelt de centrale klachtbehandelaar en de persoon of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte van de inhoud van het gesprek.

##### *Schriftelijke en digitale klachten*

b. De afdeling die zorg draagt voor de postregistratie verzorgt het (digitaal) registreren en inboeken/scannen van een ingekomen, als klacht aan te merken brief (en bijbehorende envelop), mail of webformulier en vermeldt daarop de datum van ontvangst. Vervolgens stuurt de afdeling het origineel van de brief met bijlagen en de bijbehorende envelop, de mail of het webformulier diezelfde dag naar

de centrale klachtbehandelaar en een afschrift naar de degene op wie de klacht betrekking heeft en diens afdelingshoofd danwel het bestuursorgaan.

### **3. Oplossingsgerichte aanpak**

- a. Naar aanleiding van een klacht vindt er zo spoedig mogelijk overleg plaats tussen de centrale klachtbehandelaar en de persoon of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft. Onderwerp van overleg is wie met klager (telefonisch) contact zoekt om de mogelijkheden van informele afhandeling en oplossing van de klacht te onderzoeken. Deze informele afhandeling kan bijvoorbeeld bestaan uit het oplossen van het probleem, het geven van nadere uitleg en het aanbieden van verontschuldigheden. Van dit contact wordt een gespreksverslag gemaakt.
- b. Het onder a. bedoelde persoonlijke contact dient in beginsel plaats te vinden binnen een week na de datum van ontvangst van de klacht.
- c. Indien het onder a. bedoelde persoonlijke contact niet leidt tot het naar tevredenheid oplossen van de klacht, wijst degene die het persoonlijk contact met het klager heeft, op de mogelijkheid om zijn mondelinge klacht op schrift te stellen, indien dit nog niet eerder is gebeurd, waarna deze klacht verder in behandeling genomen kan worden.

## **Hoofdstuk II Centrale klachtbehandeling**

### **4. De centrale klachtbehandelaar(s)**

- a. Het college wijst één of meer centrale klachtbehandelaar(s) aan.
- b. De centrale klachtbehandelaar is namens het bestuursorgaan aan wie de klacht gericht is, gemandateerd voor en belast met de behandeling van en de advisering over een klacht als bedoeld in dit protocol. Dit dient plaats te vinden overeenkomstig de bepalingen van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in dit protocol.
- c. Het bestuursorgaan behoudt de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling van de klacht en spreekt het definitieve oordeel uit.

### **5. De ontvangstbevestiging**

- a. De centrale klachtbehandelaar toetst of de schriftelijke klacht voldoet aan artikel 9:4 Awb.
- b. De centrale klachtbehandelaar zendt de klager een ontvangstbevestiging ex artikel 9:6 Awb.
- c. Als de klacht niet voldoet aan artikel 9:4 Awb, dan wordt klager in de ontvangstbevestiging verzocht de klacht binnen twee weken aan te vullen.
- d. Een klacht die voldoet aan artikel 9:4 Awb wordt behandeld conform de hierna volgende paragrafen 6-10 en art. 9:5-9:12 Awb.

### **6. Beoordeling of overgegaan wordt tot behandeling klacht**

- a. De centrale klachtbehandelaar beoordeelt:
  1. of één van de omstandigheden als opgesomd in artikel 9:8 lid 1 en 2 Awb zich voordoet; en
  2. indien dit zo is, of het bestuursorgaan al dan niet overgaat tot behandeling van de klacht.
- b. Als de klacht niet behandeld wordt op grond van het artikel 9:8 lid 1 of 2 Awb, stelt de centrale klachtbehandelaar voor het bestuursorgaan een voorstel op, inclusief concept-brief aan klager. Het bestuursorgaan besluit omtrent het al dan niet behandelen van de klacht.
- c. De klager wordt van het niet behandelen van de klacht in kennis gesteld. Deze brief vermeldt dat bij de Nationale Ombudsman binnen een jaar na verzending van de brief een verzoekschrift kan worden ingediend.

### **7. Onderzoek van de klacht**

- a. De centrale klachtbehandelaar stelt de klager en de degene of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en maakt hiervan een verslag.
- b. De centrale klachtbehandelaar kan het horen achterwege laten indien de klacht kennelijk ongegrond is danwel indien de klager verklaard heeft geen gebruik te maken van het recht te worden gehoord.

### **8. Termijnen**

1. Voor het behandelen van een klacht worden de volgende termijnen gehanteerd, te rekenen vanaf de dag na die waarop de klacht ontvangen is:

<b>ACTIEPUNT</b>	<b>VAN</b>	<b>TERMIJN</b>
Verzenden ontvangstbevestiging (ad 5)	Centrale klachtbehandelaar (mandaat)	< 1 wk
Beoordelen wel/niet behandelen klacht (ad 6)	Centrale klachtbehandelaar	< 2 wk
Informeel contact met klager (ad 3a)	Centrale klachtbehandelaar (mandaat)	< 1 wk
Besluit niet behandelen klacht (ad 6c en art. 9:8 lid 3 Awb)	Bestuursorgaan, op advies van centrale klachtbehandelaar	zsm, doch < 4 wk

Afhandeling klacht (ad 10 en art. 9:11 lid 1 Awb)

Bestuursorgaan, op advies < 6 wk  
van centrale  
klachtbehandelaar

Verdaging en verder uitstel (ad 9 en art. 9:11 lid 2 en 3 Awb))

Centrale klachtbehandelaar Voor verstrijken termijn  
(mandaat)

### **9. Verdagen termijn afhandeling klacht**

- a. Vóór het verstrijken van de termijn kan de afhandeling van de klacht met ten hoogste vier weken worden verdaagd. De centrale klachtbehandelaar maakt de verdaging bekend aan de klager.
- b. Verder uitstel is mogelijk met schriftelijke instemming van klager.
- c. De centrale klachtbehandelaar stelt degene of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte van de verdaging c.q. het verdere uitstel.

### **10. Afhandeling klacht**

- a. De centrale klachtbehandelaar stelt een advies op. Het advies over een klacht bevat de eventuele conclusies die het bestuursorgaan volgens de centrale klachtbehandelaar aan de bevindingen die het uitgevoerde onderzoek heeft opgeleverd moet verbinden. Daartoe kunnen door de centrale klachtbehandelaar aanbevelingen worden gedaan.
- b. Het bestuursorgaan stelt de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel van het bestuursorgaan hierover en de conclusies die het daaraan verbindt. Deze brief vermeldt dat bij de Nationale Ombudsman binnen een jaar na verzending van de brief een verzoekschrift kan worden ingediend.
- c. De onder b. bedoelde afdoeningsbrief wordt door de centrale klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk na verzending gestuurd aan de degene op wie de klacht betrekking heeft.

## **Hoofdstuk III Algemene bepalingen en externe klachtbehandeling**

### **11. Dossievorming en archivering**

- a. Op de klacht betrekking hebbende contacten met de klager worden zakelijk weergegeven in gespreksnotities door degene die dit gesprek heeft gevoerd en aan de centrale klachtbehandelaar gezonden. Op de klacht betrekking hebbende correspondentie wordt door degene die dit in zijn bezit heeft aan de centrale klachtbehandelaar gezonden.
- b. De centrale klachtbehandelaar draagt zorg voor archivering van de klacht en het bijbehorende dossier in het archief van de gemeente.

### **12. Registratie en publicatie**

- a. De centrale klachtbehandelaar registreert de ingediende schriftelijke klachten en publiceert dit jaarlijks.
- b. De centrale klachtbehandelaar doet jaarlijks de bestuursorganen een verslag toekomen van de geregistreerde klachten en de afhandeling ervan.

### **13 Externe klachtbehandeling**

- a. Als een klager na afhandeling van de klacht een verzoekschrift indient bij de Nationale Ombudsman, dan is JZ-GLZ, in nauwe afstemming met de centrale klachtenbehandelaar van de gemeente, verantwoordelijk voor het bijstaan van de degene op wie de klacht betrekking heeft.
- b. Onder het bijstaan van de degene of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft wordt verstaan:
  - Het behulpzaam zijn bij het opstellen van een standpunt ten aanzien van het verzoekschrift;
  - Het ter zitting vertegenwoordigen of bijstaan van degene op wie de klacht betrekking heeft;
  - Het corresponderen met de Nationale Ombudsman, beantwoorden van vragen, verstrekken van inlichtingen, etc.

#### **Vastgesteld door:**

Het college van Giessenlanden op 19 maart 2013

De raad van Giessenlanden op 30 mei 2013

Gepubliceerd in Het Kontakt d.d. 12 juni 2013

#### *Toelichting*

Het is niet leuk om te klagen en nog minder leuk om een klacht te krijgen. Dit protocol wil helpen bij een goede behandeling van klachten. Daarbij staat de basis van het klachtrecht van hoofdstuk 9 in de Algemene wet bestuursrecht voorop, inhoudende een zorgplicht voor een behoorlijke interne klachtbehandeling.

De Algemene wet bestuursrecht bevat op zichzelf al een volledige regeling waaraan de klachtbehandeling in ieder geval moet voldoen. Uit oogpunt van transparantie en om werkafspraken te maken en bijbehorend mandaat te regelen is er evenwel voor gekozen om de interne klachtbehandeling voor de

---

GLZ-gemeenten in een protocol te beschrijven. Het protocol bevat de interne werkwijze en de afdoeningstermijnen. De inhoudelijke aspecten van de paragrafen 1, 5-12 liggen vast in de Awb. Een behoorlijke interne klachtbehandeling is een benadering die niet onnodig formaliseert, maar die bijdraagt aan het zoeken naar een oplossing waarmee de klager genoegen neemt zodat de klachtbehandeling kan worden stopgezet. Dit protocol beschrijft hoe een behoorlijke behandeling van mondelinge (per telefoon of door persoonlijke aanmelding aan het loket) en schriftelijke (per brief of per fax) of digitaal (per e-mail of door het invullen van het online klachtenformulier) ingediende klachten er uit ziet.

Direct na ontvangst van de klacht zijn de mogelijkheden voor een oplossing het grootst, evenals de ruimte voor een meer informele benadering. Bijvoorbeeld door degene tegen wie de klacht is ingediend. Hiervoor is in paragraaf 3 van het protocol een oplossingsgerichte aanpak beschreven. Om het interne karakter van deze aanpak te benaderen is er voor gekozen om afdeling 9.1.3 Awb niet van toepassing te verklaren.

Lukt het niet er op deze, informele, wijze op een goede manier uit te komen, dan is het vervolg van de procedure van formelere aard. Hiervoor wordt/worden door het college één of meer klachtbehandelaar(s) aangewezen, naar keuze van de bestuursorganen kan deze persoon in dienst zijn van de gemeente of ingehuurd worden. Deze klachtbehandelaar(s) behandelen conform de wettelijke bepalingen en dit protocol een klacht en adviseren het bestuursorgaan over de afhandeling ervan. Horen van de betrokkenen zal daarvan deel uitmaken. De Algemene wet bestuursrecht en dit protocol geven geen regels over hoe dat horen er uit zal zien omdat klachten sterk kunnen verschillen. Er is ook een vrije keus om klager en degene tot wie de klacht zich richt, al dan niet in elkaars aanwezigheid te horen. Bij de advisering kunnen handreikingen en normen van de Nationale ombudsman betrokken worden (o.a. de behoorlijkheidswijzer). Vanzelfsprekend kan de centrale klachtbehandelaar bij JZ-GLZ terecht voor (tweedelijns) advies en zal JZ-GLZ ook handvaten bieden in de vorm van modellen en checklists.

Nadat het bestuursorgaan besloten heeft over afhandeling van de klacht, wordt een afhandelingsbrief verzonden aan klager. Hierbij wordt specifiek en op alle klachtonderdelen (grievens) ingegaan en wordt een oordeel over de klacht gegeven.

Na afronding van de interne klachtbehandeling kan een klacht worden ingediend bij de Nationale ombudsman. Juridische Zaken GLZ zal dan de persoon of het orgaan op wie de klacht betrekking heeft bijstaan.

Tot de taken van de centrale klachtbehandelaar horen ook dossiervorming en archivering en registratie en publicatie.