

Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024

Artikel 9:1 Awb

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.

Instructie artikel 9:1 Awb

In deze ~~verordening~~**instructie** wordt verstaan onder:

- a. ~~klacht~~: een uiting van ~~ongenoegen~~**ontevredenheid** over de ~~wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar manier van de gemeente zich handelen of het niet handelen van (een medewerker van) een overheidsinstantie. Klachten moeten gaan over een gedraging.~~
- b. ~~gedraging~~: het in een bepaalde aangelegenheid ~~jegens een natuurlijk persoon~~**tegenover de klager handelen** of ~~een rechtspersoon heeft gedragen; niet handelen door:~~
- b. ~~gedraging~~: het in een bepaalde aangelegenheid ~~jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:~~
- i. ~~1.~~ een bestuursorgaan;
- ii. ~~2.~~ een ambtenaar, of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief ~~arbeidscontractanten~~**inhuurkrachten**), in de uitoefening van zijn functie, alsmede een ~~gewezen~~**voormalige** ambtenaar;
- c. ~~c.~~ **bestuursorgaan**:
- i. ~~1.~~ de gemeenteraad en de commissies, voor zover het aan hun opgedragen uitvoeringstaken betreft;
- ii. ~~2.~~ (een lid van) het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester.

~~2.~~

In een geval waarin een klacht specifiek betrekking heeft op (de persoon van) een ambtenaar is artikel 9:1 lid 2 Awb van toepassing.

Artikel 9:2 Awb

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Instructie artikel 9:2 Awb

Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.

Artikel 9:3 Awb

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Instructie artikel 9:3 Awb

Uit artikel 9:3 Awb volgt dat geen beroep openstaat tegen een beslissing ten aanzien van een klacht. Dit betekent dat het ook niet mogelijk is om tegen deze beslissing een bezwaarschrift in te dienen. Wél kan de klager, indien hij niet tevreden is over de beslissing of niet tijdig is beslist, zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 9:4 Awb

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Commented [AS1]: Terminologie aangescherpt, mede ter verhoging leesbaarheid. In lijn met kaders Nationale Ombudsman.

3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Instructie artikel 9:4 Awb

De klager ~~daar met reden kan gemotiveerd verzoeken~~ om ~~verzoekt, wordt hij geholpen~~ hulp bij het op schrift stellen van de klacht, ~~waarna de~~ De klager ~~het klaagschrift~~ ondertekent ~~het klaagschrift daarna~~ ter bevestiging van de juiste weergave van de klacht.

Het van toepassing verklaren van artikel 6:5 Awb betekent dat indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, de klager dient ~~zorg te dragen~~ ~~zorgen~~ voor een vertaling.

Artikel 9:5 Awb

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.

Instructie artikel 9:5 Awb

De klager ~~wordt er~~ schriftelijk ~~van~~ in kennis gesteld ~~van het dat de klacht~~ niet verder ~~behandelen van wordt behandeld als het bestuursorgaan aan~~ de klacht ~~als naar tevredenheid van de klager aan diens klacht~~ is tegemoetgekomen ~~(zie ook artikel 9:2 Awb)~~.

Artikel 9:6 Awb

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Instructie artikel 9:6 Awb

De klachtenbehandelaar draagt ~~terstond zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van de klacht~~ zorg voor een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. ~~2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en binnen welke termijn dat de algemene behandeltermijn zes weken bedraagt.~~

Artikel 9:7 Awb

- 1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.**
- 2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.**

Instructie artikel 9:7 Awb

Een klacht wordt behandeld door:

- ~~a. een afdelingshoofd~~ ~~teamleider~~ indien het een gedraging van een ambtenaar van zijn afdeling ~~team~~ betreft;
- ~~b. een directeur~~ indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
- ~~b. c.~~ de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een ~~directeur~~ ~~concern~~ ~~directeur~~ betreft;
- ~~c. de gemeentesecretaris~~ indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
- ~~d. d.~~ de commandant van de brandweer ~~de gemeentesecretaris~~ indien het een gedraging van een teamleider betreft;
- ~~e. het college~~ indien het een gedraging van een ~~ambtenaar van de lokale brandweer~~ ~~de gemeentesecretaris~~ betreft;
- ~~f. e.~~ de burgemeester ~~indien het een gedraging van de burgemeester betreft~~;
- ~~g. het college~~ indien het een gedraging van ~~het college of een lid daarvan~~ betreft;
- ~~h. het college~~ indien het een gedraging van een directeur ~~betreft van een openbare school of de gemeentesecretaris~~ betreft, voor zover de school geen klachtenregeling heeft;
- ~~f. de burgemeester~~ indien het een gedraging van een bestuursorgaan of lid daarvan betreft;
- ~~i. g.~~ de gemeentesecretaris ~~presidium~~ indien het een gedraging van de ~~commandant van de brandweerraad, een raadscommissie of een lid daarvan~~ betreft;
- ~~j. h.~~ de werkgeverscommissie indien het een gedraging van een medewerker van de griffie betreft.

~~Met inachtneming van het vorenstaande kan de locoburgemeester indien het een gedraging van~~ ~~van~~ ~~afhandeling van een klacht altijd een stap hoger in de burgemeester~~ ~~betreft~~ ~~organisatie worden genomen.~~

Commented [AS2]: In beide gevallen is de termijn concreet gemaakt om het leesgemak en de duidelijkheid van de instructie te vergroten.

Commented [AS3]: De behandeling van klachten berust bij degene die in de organisatie hiërarchisch 'boven' de beklagde staat. Voor leidinggevenden geldt dat klachten over hun gedrag worden behandeld door de gemeentesecretaris, als hoofd van de ambtelijke organisatie. Klachten over de gemeentesecretaris behandelt het college. De wettelijke lijn volgend, behandelen bestuursorganen klachten over hun gedragingen primair zelf. Een uitzondering hierop is de behandeling van klachten over gedragingen met betrekking tot de uitvoeringstaken van (leden van) de raad of de raadscommissies. Deze klachten worden – uit praktische overwegingen – behandeld door het presidium.

Commented [AS4R3]: Klachten over medewerkers van de griffie zijn uitgezonderd van de klachtinstructie door andere ambtenaren geldt. Het is passender de werkgeverscommissie hiervoor in stelling te brengen.

Een behandelaar kan zich bij de behandeling van een klacht laten bijstaan door de klachtencoördinator van de gemeente Weert, dan wel een extern adviesbureau.

Artikel 9:8 Awb

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende 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 terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Instructie artikel 9:8 Awb

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indienals niet is voldaan aan het-gesteldede voorwaarden in artikel 9:4lid4 lid 2 Awb-en-de. De klager dezekrijgt twee weken om een tekortkoming niet binnen twee weken te herstellen, nadat hij daarop schriftelijk op de tekortkoming is gewezen herstelt.

Het tweede lid van artikel 9:8 Awb wordt slechts toegepast indienals het duidelijk is dat het belang van de klager gering is en na instemming van de portefeuillehoudergemeentesecretaris indien het een klacht over een ambtenaar betreft, dan wel de burgemeester indien het een klacht over (een lid van) een bestuursorgaan betreft.

ARTIKEL 9:9 Awb

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Instructie artikel 9:9 Awb

Doorzending van de klacht aan de betrokkene gebeurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

ARTIKEL 9:10 Awb

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is,
- b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Instructie artikel 9:10 Awb

Commented [AS5]: Deze passage is toegevoegd om te duiden dat de behandelaar van een klacht kan worden bijgestaan.

Commented [AS6]: De termijn was eerder niet benoemd. Toegevoegd om de leesbaarheid te vergroten.

Commented [AS7]: Het is passend een besluit hierover te beleggen bij het hoofd van de ambtelijke organisatie (voor zover het een klacht over een ambtenaar betreft).

Commented [AS8]: Eerder was geen termijn bepaald. Toegevoegd om juiste verwachtingen te scheppen.

Degene die in artikel 9:7 Awb 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.

De klager kan op het klachtenformulier aangeven of hij gehoord wil worden. Het horen kan ook schriftelijk plaatsvinden.

Als de klager (nog) niet heeft aangegeven welke keuze hij heeft gemaakt, vraagt de behandelaar hem schriftelijk een keuze te maken. Indien de klager binnen twee weken niet aangeeft dat hij een hoorzitting wil, wordt hij geacht geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Dit overeenkomstig lid 2 sub b.

Het verslag van de hoorzitting is een globale weergave van het besprokene. Op verzoek van één van de betrokkenen kan de hoorzitting worden opgenomen. De opname wordt uitsluitend ten behoeve van de afhandeling van de klacht gebruikt.

ARTIKEL 9:11 Awb

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Instructie artikel 9:11 Awb

Afdeling 9.3 Awb handelt over de mogelijkheid om bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan een persoon of commissie te belasten met de behandeling en de advisering over klachten. De gemeente Weert heeft (nog) niet voor ~~diedeze~~ wijze van klachtafhandeling gekozen.

De behandeltermijn van de klacht wordt opgeschort indien en voor zover dit noodzakelijk is in verband met het inplannen van een hoorzitting zoals bedoeld in het vorige artikel. Van de opschorting worden de klager en de beklaagde op de hoogte gesteld.

ARTIKEL 9:12 Awb

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Instructie artikel 9:12 Awb

Krachtens verleend mandaat stelt de klachtbehandelaar de klager, ~~en~~ degene tegen wie de klacht is gericht ~~en het college van burgemeester en wethouders~~ schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die ~~er aan~~ verbonden zijn.

Hij deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien ~~deze~~ hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman. ~~Er is geen~~ mogelijkheid tot het indienen van bezwaar of beroep.

ARTIKEL 9:12a Awb

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Instructie artikel 9:12a Awb

Elke ingediende klacht ~~over een gedraging van een ambtenaar wordt door het afdelingshoofd c.q. de commandant van de brandweer~~ wordt geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 9:7 behandelt. ~~De klachtencoördinator van de gemeente Weert houdt toezicht op de correcte registratie van klachten.~~

Commented [AS9]: De aanvullingen op de instructie zijn ingegeven door ervaringen met de actuele klachtinstructie.

Commented [AS10]: In praktische zin wordt dit nu reeds gedaan. Om vragen over de grondslag hiervan te voorkomen, is deze aanvulling opgenomen in de instructie.

Commented [AS11]: Dit volgt uit artikel 9:12 lid 1 Awb. Toegevoegd om juiste verwacht te wekken.

2. Elke ingediende klacht over een gedraging van een afdelingshoofd, de commandant van de brandweer, een directeur, de gemeentesecretaris, een bestuurder of bestuursorgaan wordt door de gemeentesecretaris geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 9:7 behandelt

Een mondelinge klacht wordt op schrift gesteld, indien klager daar nadrukkelijk om verzoekt, en ter tekening aan de klager voorgelegd.

4. Burgemeester en wethouders brengen jaarlijks periodiek verslag uit van het aantal klachten, de aard van categorie waartoe de klachten, behoren en de wijze van afdoening. De gemeente Weert onderscheidt in relatie tot klachten drie categorieën:

- **Misdragingen:** Onder deze categorie vallen klachten over communicatie met en bejegening van de klager. Denk bijvoorbeeld aan klachten over hoe een burger te woord is gestaan of de manier waarop en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen termijn waarbinnen een (aan)vraag van een betrokkene is be- en of afgehandeld.
- **Ongewenste omgangsvormen:** Hiermee bedoelen we klachten over discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, agressie of geweld.
- **Misbruik:** Onder deze categorie klachten vallen 'echte' integriteitsschendingen. De klacht gaat dan over misbruik van positie, informatie of geld door een medewerker of een bestuursorgaan. Misbruik van positie kan bijvoorbeeld aan de orde zijn bij een klacht over (de schijn van) belangenverstrengeling. Misbruik van informatie kan gaan over het delen van informatie met onbevoegden of het lekken van (geheime) informatie.

Overige instructies en slotbepalingen

In gevallen waarin deze instructie niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders, binnen de wettelijke kaders van de Awb.

De "Instructie klachtbehandeling gemeente Weert" van 18 maart 2005 wordt ingetrokken.

De "Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024" treedt in werking op de dag na de bekendmaking ervan.

Deze instructie wordt aangehaald als "Instructie klachtbehandeling gemeente Weert 2024".

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Weert van 18 december 2024,

de griffier,

de voorzitter,

mr. M.H.R.M. Wolfs-Corten

mr. R.J.H. Vlecken

Commented [AS12]: De categorisering van klachten helpt bij de correcte registratie van klachten en daarmee voor een beter beeld van het soort klachten dat wordt ingediend. Op die manier kan ook meer gericht en dus effectief worden omgegaan met leerpunten die uit een klachtbehandeling naar voren komen.

Bijlage: Klachtformulier

Aan:

Het college van burgemeester en wethouders

Postbus 950

6000 AZ Weert

Naam:

Adres:

Woonplaats:

Telefoon:

E-mailadres:

Wij gebruiken deze data alleen in het kader van de behandeling van uw klacht.

Wat is uw klacht?

Wie heeft zich zo gedragen?

Wanneer heeft het plaatsgevonden?

Waar is het gebeurd?

Is het uzelf of een ander overkomen?

Waarom heeft u een klacht tegen het gebeurde?

Heeft u een idee hoe uw klacht kan worden opgelost?

Wilt u uw klacht mondeling toelichten? Ja / Nee

Datum

Handtekening