

INTERN PROTOCOL BEHANDELING KLACHTEN

Hoofdstuk I Afbakening protocol

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 klachtcoördinator 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. De klacht wordt als vertrouwelijk aangemerkt en ingeboekt op het team JZ.

Hoofdstuk II Klachtbehandeling

3. De klachtcoördinator (s)

- a. Het college wijst één of meer klachtcoördinator (en) aan.
- b. De klachtcoördinator 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.

4. De ontvangstbevestiging

- a. De klachtcoördinator toetst of de schriftelijke klacht voldoet aan artikel 9:4 Awb.
- b. De klachtcoördinator 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.

5. Beoordeling of overgegaan wordt tot behandeling klacht

- a. De klachtcoördinator 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 klachtcoördinator 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.

Fase 1: Informeel traject

6. Oplossingsgerichte aanpak

- a. Naar aanleiding van een klacht vindt er zo spoedig mogelijk overleg plaats tussen de klachtcoördinator 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. Uitgangspunt is dat een ander dan de beklagde contact opneemt met de klager. Bij voorkeur is dit de netwerkmanager of een senior lid uit het team van de beklagde. Deze informele afhandeling kan bijvoorbeeld bestaan uit het oplossen van het probleem, het geven van nadere uitleg en het aanbieden van verontschuldigingen. Van dit contact wordt een gespreksverslag gemaakt.
- b. Indien de klacht een lid van het college betreft, verzorgt de burgemeester het informele traject. Is de klacht gericht tot de burgemeester, dan verzorgt de locoburgemeester het informele traject.
- c. Het onder a. bedoelde persoonlijke contact dient in beginsel plaats te vinden binnen een week na de datum van ontvangst van de klacht.
- d. Indien het onder a. bedoelde persoonlijke contact leidt tot het oplossen van de klacht, dan vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de artikelen uit de Awb (artikel 9:5). Per brief wordt dit aan de klager bevestigd.
- e. 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.

Fase 2: Formeel traject

7. 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 klachtcoördinator maakt de verdaging bekend aan de klager.
- b. Verder uitstel is mogelijk met schriftelijke instemming van klager.
- c. De klachtcoördinator stelt degene of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte van de verdaging c.q. het verdere uitstel.

8. Onderzoek van de klacht

- a. De klachtcoördinator 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 klachtcoördinator 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.

9. Afhandeling klacht

- a. De klachtcoördinator stelt een advies op. Het advies over een klacht bevat de eventuele conclusies die het bestuursorgaan volgens de klachtcoördinator aan de bevindingen die het uitgevoerde onderzoek heeft opgeleverd moet verbinden. Daartoe kunnen door de klachtcoördinator 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 klachtcoördinator zo spoedig mogelijk na verzending gestuurd aan de degene op wie de klacht betrekking heeft.

10. Termijnen

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

ACTIEPUNT	VAN	TERMIJN
Informeel contact met klager (art. 3a)	klachtcoördinator (mandaat)	< 2 wk
Verzenden ontvangstbevestiging (art. 5)	postregistratie	< 1 wk
Beoordelen wel/niet behandelen klacht (art. 6)	klachtcoördinator	< 2 wk
Besluit niet behandelen klacht (art. 6c en art. 9:8 lid 3 Awb)	Bestuursorgaan, op advies van klachtcoördinator	zsm, doch < 4 wk
Verdaging en verder uitstel (art. 9 en art. 9:11 lid 2 en 3 Awb))	klachtcoördinator (mandaat)	Voor verstrijken termijn
Afhandeling klacht (art. 10 en art. 9:11 lid 1 Awb)	Bestuursorgaan, op advies van klachtcoördinator	< 6 wk

Hoofdstuk III Algemene bepalingen en externe klachtbehandeling

11. Dossiervorming 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 klachtcoördinator gezonden. Op de klacht betrekking hebbende correspondentie wordt door degene die dit in zijn bezit heeft aan de klachtcoördinator gezonden.
- b. De klachtcoördinator draagt zorg voor archivering van de klacht en het bijbehorende dossier in het archief van de gemeente.

12. Registratie en publicatie

- a. De klachtcoördinator registreert de ingediende schriftelijke klachten.
- b. De klachtcoördinator 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, is de 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 BVObestuur Vijfheerenlanden op 19 maart 2018

De burgemeester van Vianen op 8 mei 2018

Het college van Vianen op 8 mei 2018

De burgemeester van Leerdam op 8 mei 2018

Het college van Leerdam op 8 mei 2018

De burgemeester van Zederik op 8 mei 2018

Het college van Zederik op 8 mei 2018