

Klachtenregeling gemeente Wageningen

(versie tbv Internet 060916)

Algemeen

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is het klachtrecht geregeld. Mede gezien de gemeentewettelijke zorgplicht van de burgemeester aangaande de klachtenprocedure zullen hier die procedurele aspecten ook goed aan bod komen.

Op voorhand kan gezegd worden dat voor elke klacht geldt dat het de voorkeur verdient zo snel mogelijk tegemoet te komen aan een gerechtvaardigde klacht dan wel een gemaakte fout te herstellen. De klager is gediend bij een snelle afhandeling van de klacht en vaak meer gebaat bij een 'goed gesprek' dan bij een langduriger formele procedurele klachtbehandeling.

Rol burgemeester met betrekking tot de klachtenprocedure

Specifiek voor klachten is in art. 170 van de Gemeentewet een zorgplicht van de burgemeester opgenomen. Het betreft hier met name de rol van de burgemeester als kwaliteitsbewaarder van de (interne) procedurele aspecten. Inhoudelijk blijft uiteindelijk het college of te wel de wethouder op zijn beleidsterrein eerstverantwoordelijke.

In het burgerjaarverslag rapporteert de burgemeester aan de burger en aan de gemeenteraad onder andere in het kort over de kwaliteit van de klachtenprocedure.

Interne en externe klachtenprocedure

Met de interne procedure wordt de afhandeling van de klachten in *eerste aanleg* (verplichte voorfase) binnen de gemeentelijke organisatie bedoeld. Met de externe procedure wordt de klachtenafhandeling in *tweede aanleg* bedoeld. De klachten worden in dat geval door de Nationale Ombudsman als zijnde een soort van hoger beroepsorgaan beoordeeld. De gemeente Wageningen is sinds 2001 bij de Nationale Ombudsman aangemeld.

De klachtenprocedure

In het kort luidt de reguliere interne klachtenprocedure als volgt: de klachtencoördinatoren¹ toetsen op basis van de Algemene wet bestuursrecht of er sprake is van een klacht. Dit heeft tot gevolg dat er een specifieke ontvangstbevestiging naar de klager uitgaat waarin de procedure en de nagestreefde afhandelingstermijn vermeld wordt. Vervolgens worden de klachten door de klachtbehandelaren meestal de concernmanagers² na het horen van klager en in principe met een klachtenbeoordelingsbrief afgedaan.

In de praktijk is gebleken dat de scheiding van de intake door de klachtencoördinator en de afhandeling zelf door de concernmanagers (of teammanagers) waarborgt dat er geen onduidelijkheid over de status van een binnengekomen brief ontstaat. Tevens is gebleken dat de afhandeling door de ambtelijke top (dus meestal de concernmanagers) van de organisatie bijdraagt aan de onafhankelijke bejegening van de klager. Voornoemde functionarissen staan op enige afstand van de dagelijkse werkzaamheden op werknemersniveau. Daarmee wordt de betrokkenheid van de klachtbehandelaren bij de klachtenswaardige gedraging zoveel mogelijk uitgesloten. Dat de concernmanagers uiteindelijk verantwoordelijk zijn voor de gedraging van de medewerkers doet hieraan niet af.

Formele bemiddeling / formele behandeling

Er is sprake van een zogenaamde formele bemiddeling indien naar tevredenheid van de klager, bijvoorbeeld tijdens een gesprek of de (telefonische) hoorzitting, aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen. Aangezien in een dergelijk geval strikt genomen een verdere schriftelijke afhandeling niet noodzakelijk is, is met het oog op procesbewaking en de wettelijke registratieplicht wel van belang dat dit op een juiste wijze geregistreerd kan worden.

¹ Voor sociale klachten (zoals over bijstand, schuldhulp, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, jeugdzorg) dhr. J. Athmer, tel. (0317)492749 (plv A. Verhaaf (4922730)) en voor alle andere klachten dhr M. Rétei, tel. (0317)492515 (plv F. Borgart (4922731)).

² Over de in noot 1 opgesomde beleidsterreinen zijn de desbetreffende teammanagers klachtbehandelaar. Voor de overige zaken binnen Samenleving is de concernmanager Samenleving klachtbehandelaar.

Slaagt de formele bemiddeling niet of stelt de klager daar geen prijs op dan wordt de klacht via de formele behandeling schriftelijk aan de hand van een klachtenbeoordelingsbrief door de klachtbehandelaar afgedaan. Ook het al dan niet gegrond zijn van de klacht wordt hier aangegeven. Wanneer de feiten niet voldoende kunnen worden vastgesteld zal de klachtenbehandelaar niet tot een oordeel over de gegrondheid kunnen komen.

Mondelinge klachten

In de Awb is geen specifieke regeling voor de afhandeling van mondelinge klachten opgenomen. De gemeente is dus vrij in de wijze waarop deze worden afgedaan en niet gebonden aan een wettelijke procedure. Ook hier geldt echter de verplichting van zorgvuldige afhandeling. Wat daaronder wordt verstaan, zal van geval tot geval verschillen.

Het verdient de voorkeur mondelinge klachten zo veel mogelijk mondeling af te doen. Dit draagt niet alleen bij aan het streven naar minder juridisering en meer conflictoplossing, maar ook naar een verhoging van de effectiviteit en een snellere reactie op de klacht. Bij een mondelinge klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigheden vaak een goede reactie zijn.

Mondelinge klachten kunnen in beginsel op elke willekeurige plaats in de organisatie kenbaar worden gemaakt bij de burgemeester, op de spreekuren van de wethouders, telefonisch of in persoon aan één van de publieksbalies.

Als een mondelinge klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgedaan, dan wijst de medewerker bij wie de klacht wordt ingediend de klager op de mogelijkheid zijn klacht alsnog schriftelijk in te dienen. Anders dan schriftelijke klachten worden mondelinge klachten niet geregistreerd.

Klachten van medewerkers over de gemeente als werkgever

De bepalingen in hoofdstuk 9 Awb en de hierboven geschetste procedure gelden ook voor klachten die werknemers van de gemeente kunnen hebben over de gemeente, dat wil zeggen het college van burgemeester en wethouders of een leidinggevende, als werkgever, of klachten van een medewerker over een andere medewerker.

Onafhankelijke klachtenafhandeling

Afhankelijk van de beklagde is zoals in de onderstaande tabel aangegeven telkens een andere klachtenbehandelaar ivm een zo groot mogelijke onafhankelijke afhandeling aangewezen.

Bij klachten over:	Klachtenbehandelaar:
gemeentesecretaris	burgemeester
concernmanagers	gemeentesecretaris
teammanagers, medewerkers	concernmanager
medewerkers concernmanager medewerkers van team Consulenten en team Ondersteuning van de concernafdeling Samenleving	concernmanager, teammanagers team Consulenten en team Ondersteuning