

Behandelen van een klacht

Procesbeschrijving

*Let op! Een printversie is altijd een verouderde versie.
De actuele – vastgestelde - versie van het proces is te vinden via de
intranetpagina van de gemeente Krimpenerwaard.*

Printdatum: 18 augustus 2022

Afdruk gemaakt door:	jvandesande@krimpenerwaard.nl
Contactpersoon control:	jvandesande
Status:	

1. Inhoudsopgave

2.	Behandelen van een klacht	3
2.1	Ontvangen klacht via eLoket	8
2.2	Ontvangen klacht via andere kanalen	9
2.3	Aanmaken zaak	9
2.4	Is het een klacht?	9
2.5	Gegevens opvragen	9
2.6	Advies opvragen bij team	10
2.7	Andere behandeling	10
2.8	In behandeling nemen?	10
2.9	Niet in behandeling nemen	11
2.10	Sturen ontvangstbevestiging	11
2.11	Bepalen en informeren klachtbehandelaar	11
2.12	Informeren beklagde	12
2.13	Behandelaar neemt contact op met klager	12
2.14	Informeel afhandeling mogelijk?	12
2.15	Informeel afhandelen	13
2.16	Indien nodig termijn verlengen	13
2.17	Eventueel informeren over uitkomst	13
2.18	Inhoudelijke behandeling	13
2.19	Indien nodig termijn verlengen	14
2.20	Opstellen beoordeling klacht	14
2.21	Nemen eventuele maatregelen	15
2.22	Archiveren en monitoren	15

MavimStartpositie

2. Behandelen van een klacht

Dit proces is nog niet definitief vastgesteld.

Definitie

Dit proces beschrijft het behandelen van een klacht betreffende een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, een gemeentelijke dienst of persoon.

Inleiding

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een burger heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan (bijv. ambtenaren), wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Onder *Wanneer is er sprake van een klacht* wordt dit verder uitgewerkt.

De **klachtencoördinator** is een door het college aangewezen adviseur van team Strategie & Ontwikkeling. Uitgangspunt bij klachtenbehandeling is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Wanneer is er sprake van een klacht?

Een klacht kan met een e-formulier op de website, schriftelijk (per brief), door een e-mail (info@krimpenerwaard.nl), telefonisch of mondeling worden ingediend. Het gaat hier om klachten over gedragingen van bestuursorganen of van personen die werken onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, alsmede klachten over het functioneren van organisatieonderdelen.

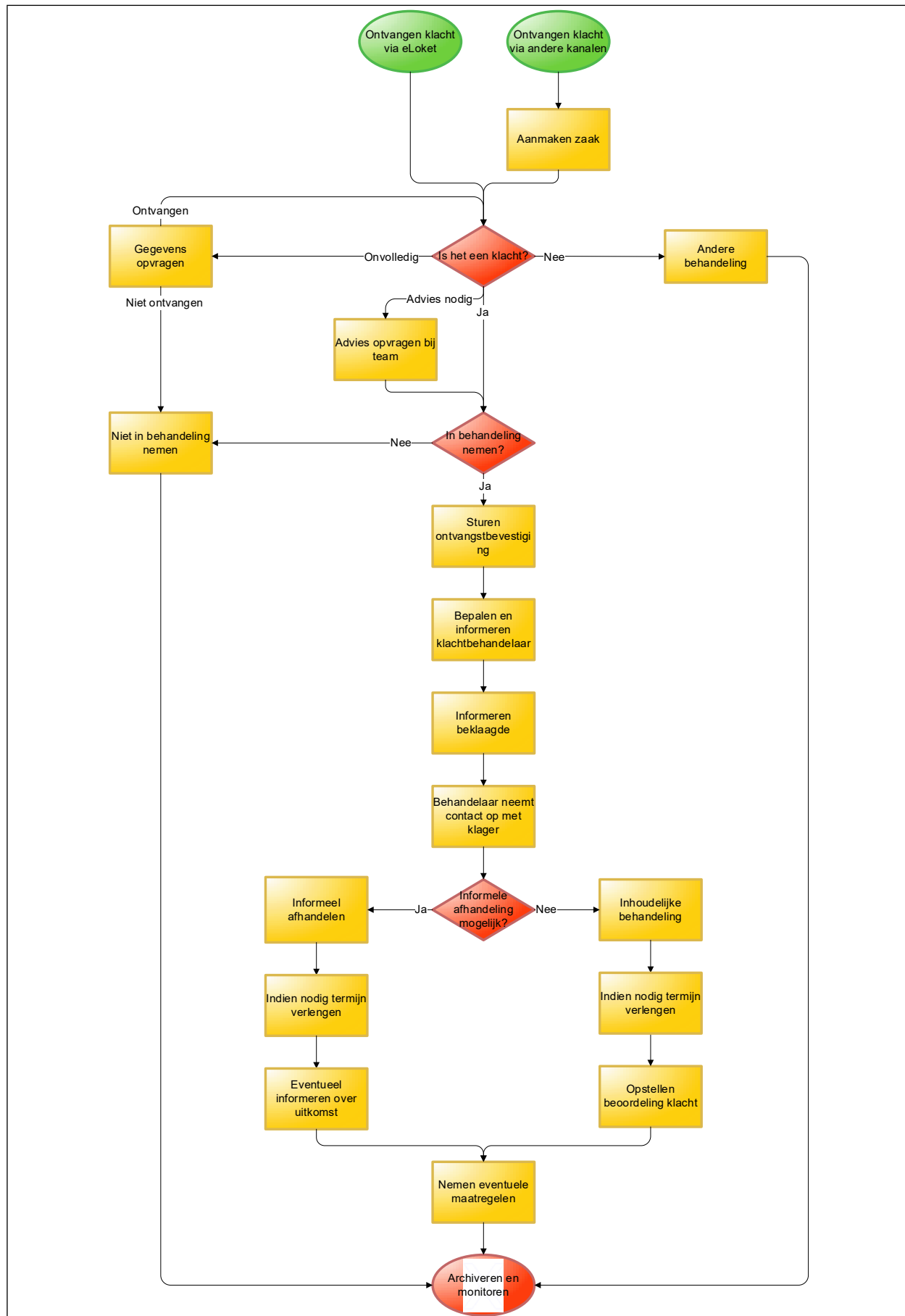
Uit de beoordelingscriteria die de Nationale ombudsman heeft ontwikkeld ter nadere uitwerking van de behoorlijkheidsnorm blijkt dat het niet alleen gaat om houding en gedrag (onder meer correcte bejegening van burgers), maar ook om zorgvuldigheid bij de afhandeling van aanvragen en brieven, alsmede zorgvuldigheid ten aanzien van de aanwezigheid van voorzieningen op het vlak van de organisatie (zoals bescherming privacy, fysieke toegankelijkheid, telefonische bereikbaarheid).

Feitelijke klachten over het beheer van de openbare ruimte (stoeptegels, straatlantaarns, straatmeubilair enz.) vallen niet onder deze klachtenregeling, maar worden beschouwd als Melding openbare ruimte. Een klacht dat er onvoldoende wordt gedaan met ingediende meldingen over het beheer van de openbare ruimte valt echter wel onder de klachtenregeling. Algemene klachten over het beleid, dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid en vallen buiten het bereik van deze regeling.

Tegen een besluit (een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan) kan vaak bezwaar worden gemaakt. Dat gebeurt als belanghebbenden het niet eens zijn met de beslissing die is genomen. In dat geval gaat het niet om de gedraging van de ambtenaar of de bestuurder. Bezwaar maken (en beroep instellen) is een vorm van rechtsbescherming die niet onder deze klachtenprocedure valt.

Als de klager bezwaar had kunnen maken tegen een gedraging, bijvoorbeeld een ambtenaar weigert een besluit te laten nemen op een aanvraag, maar dat bezwaar niet tijdig heeft gemaakt, dan hoeft het bestuursorgaan de klacht niet meer te behandelen. Indien de mogelijkheid van bezwaar nog wel openstaat, moet de klacht in behandeling worden genomen als bezwaarschrift. Het bezwaarschrift, dat eerder was ingediend als klacht, wordt vervolgens behandeld volgens de verordening bezwaarschriften.

Indien in een brief zowel een klacht wordt ingediend tegen een gedraging, als bezwaar wordt gemaakt tegen een besluit, moet er overleg plaatsvinden tussen de klachtencoördinator en de ambtenaar die het bezwaarschrift gaat behandelen. De klachtencoördinator zal vervolgens het klacht-deel afhandelen en de secretaris van de commissie bezwaarschriften het bezwaar-deel.



1 Flowchart - Behandelen van een klacht

1. Procesformulier	
Naam proces	Het behandelen van klachten
Korte omschrijving	Dit proces beschrijft het behandelen van een klacht betreffende een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, een gemeentelijke dienst of persoon.
Verantwoordelijk team in nieuwe organisatie (miv 2022)	 Publiek Domein - Team Strategie & Ontwikkeling
Betrokken andere teams	
Verantwoordelijke afdeling (tm 31 dec 2021)	
Proceseigenaar (vanaf 1 jan 2022)	 PD - Teammanager Strategie & Ontwikkeling - Corina de Rooij
Proceseigenaar (tm 31 dec 2021)	
Datum opstelling	5-7-2022
Proces samengesteld door	Marieke Schep, Aron Boere, Iris Meuffels, Corné Zuijderduijn, Jelle van de Sande
Procesbewaker	Marieke Schep
Betrokken controller	 Corné Zuijderduijn
Versienummer	2.0
Status	Concept
Vaststellen door (vanaf 1 jan 2022)	 PD - Teammanager Strategie & Ontwikkeling - Corina de Rooij
Vaststellen door (tm 31 dec 2021)	
Datum vaststelling	
Datum inwerkingtreding	
Datum actualisatie	
Aanvullende informatie vaststelling proces	Proces moet nog officieel worden vastgesteld, maar is alvast gepubliceerd ter vervanging van het verouderde proces.

2. Aanvullende informatie	
Input	 Klacht
Output	 Brief (reactie)
Wettelijke termijn (in dagen/weken/maanden) tussen input en output	6 weken, uitstel van 4 weken mogelijk. (Art. 9:11 Awb)
Gewenste norm termijn (in dagen/weken/maanden) tussen input en output	Binnen 2 werkdagen contact na ontvangst klacht. Afhandeling indien mogelijk binnen vier weken.
Applicaties OUD	
Applicaties NIEUW	 Djuma
Zaaktype I-Navigator	 Klacht afhandeling
Wet- en regelgeving	 Algemene wet bestuursrecht
	 Protocol klachtenbehandeling gemeente Krimpenerwaard

Verwerking persoonsgegevens - basis	
AVG - Worden in dit proces persoonsgegevens verwerkt?	 Ja, vul dan de vragen hieronder m.b.t. de AVG in
AVG - Leg de relatie met een hoofdproces (indien van toepassing)	

AVG - Is Privacy by Design (=PbD) in de processtappen van het proces/de processen toegepast?	Ja
AVG - Zo niet wanneer is PbD dan wel verwerkt in de processtappen?	
AVG - Toelichting	In de basis verwerken wij alleen de genoemde contactgegevens in het kader van dit proces. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht, kan het zo zijn dat de indiener meer persoonsgegevens met ons deelt dan door ons in eerste instantie gevraagd. Aangezien deze gegevens door de indiener zelf met ons worden gedeeld en zien op de inhoud van de klacht, is het voor ons ook noodzakelijk (in behandeling nemen van de klacht en dossieropbouw) deze gegevens te verwerken. Afhankelijk van de inhoud van de klacht, kunnen dat zowel gewone als bijzondere persoonsgegevens zijn.
AVG - Proces akkoord door FG?	FG is akkoord
AVG - DPIA verplicht?	DPIA is niet nodig
AVG - DPIA uitgevoerd? (Zaaknummer, n.v.t. of datum uitvoering)	
AVG - DPIA akkoord door FG?	

Verwerking persoonsgegevens - aanvullend	
AVG - Grondslag van de gegevensverwerking (art. 6.1 AVG)	 Art. 6.1 c noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting
AVG - Toelichting op de grondslag	Art. 9:11 Awb
AVG - Wat is het doel van de persoonsgegevensverwerking (doelbinding ogv art. 5.1 AVG)	Behandelen klacht
AVG - Gewone persoonsgegevens die worden verwerkt (PbD toepassen)	 Gewoon - NAW-gegevens
	 Gewoon - E-mailadres
	 Gewoon - Telefoonnummer
AVG - Gevoelige en bijzondere persoonsgegevens die worden verwerkt (PbD toepassen)	 N.v.t.
AVG - BSN: Wordt het burgerservicenummer als persoonsgegeven verwerkt? (PbD toepassen)	Nee
AVG - Worden er strafrechtelijke gegevens verwerkt? (PbD toepassen)	Nee
AVG - Van wie worden gegevens verwerkt?	 Aanvrager of indiener
AVG - Op welke wijze worden de persoonsgegevens verkregen? (PbD toepassen)	 Eigen opgave door betrokkene
	 Schriftelijk (per brief / e-mail)
	 Telefonisch
	 Digitaal
AVG - Is er bekendheid van betrokkene met de verwerking van persoonsgegevens?	Ja
AVG - Indien nee, wanneer is de betrokkene geïnformeerd en op welke wijze?	
AVG - Geen bekendheid van betrokkene in belang van de Openbare Orde en Veiligheid	Nee

AVG - Aan wie (intern) worden persoonsgegevens verstrekt? (PbD toepassen)	 Klachtbehandelaar
	 Klachtencoördinator
	 Senior medewerker zaakregistratie
AVG - Aan wie (extern) anders dan verwerkers en ketenpartners worden persoonsgegevens verstrekt? (PbD toepassen)	 N.v.t.
AVG - Welke beveiligingsmaatregelen heeft u getroffen? (PbD toepassen)	 DigiD
	 Autorisatie van systemen / applicaties
	 Gebruik van een beveiligd portaal
	 Externe applicatie is goed beveiligd (autorisatie/authenticatie)
AVG - Wie heeft toegang tot de applicaties waarin persoonsgegevens worden vastgelegd? (PbD toepassen)	 Senior medewerker zaakregistratie
	 Klachtbehandelaar
	 Klachtencoördinator
AVG - Is er sprake van een verwerker, een derde partij waaraan verwerking van persoonsgegevens is uitbesteed?	 Djuma
AVG - Is met elke verwerker een verwerkersovereenkomst gesloten?	Ja
AVG - Verwerker of verwerkingsverantwoordelijke (gezamenlijk of zelfstandig)?	Djuma: verwerker
AVG - Zo niet met welke verwerker moet nog een overeenkomst worden gesloten?	
AVG - Zo niet op welke termijn zullen verwerkersovereenkomsten met verwerkers van persoonsgegevens wel zijn overeengekomen?	
AVG - Is er sprake van gegevensuitwisseling met een ketenpartner?	Nee
AVG - Zo ja, welke ketenpartner(s) is/zijn dit?	
AVG - Is er een reglement/convenant met deze ketenpartner?	
AVG - Verwerkersovereenkomst / Convenant documentnummer zaakstelsel	Djuma: 152887
AVG - Hoe beveiligd worden persoonsgegevens extern gedeeld? (PbD toepassen)	 N.v.t.
AVG - Worden persoonsgegevens versleuteld? (PbD toepassen)	
AVG - Vernietiging van gegevens (bewaartermijn en vorm van vernietiging)	Afgebroken: 1 jaar, Gegronnd, ongegrond of informeel afgehandeld: 5 jaar, gegrond of ongegrond met financiële consequenties: 7 jaar.
AVG - Zijn persoonsgegevens ook bedoeld voor verstrekking buiten EU?	Nee

2.1 Ontvangen klacht via eLoket

Via het formulier (eLoket) op de website van de gemeente Krimpenerwaard dient de klager een mogelijke klacht in. De klager logt in met DigiD en beantwoordt de volgende vragen:

- Namens wie dient u een klacht in?
- Over wie of wat heeft u een klacht?
- Wat is uw klacht?
- Op welke datum vond de gebeurtenis plaats?
- Wilt u bijlagen meesturen?

Door de koppeling van eLoket wordt direct een Djuma-zaak aangemaakt met contactgegevens en informatie over de klacht. De Djuma-zaak is vertrouwelijk en is in eerste instantie enkel inzichtelijk voor de klachtencoördinator en de senior medewerkers documentatie.

De **klachtencoördinator** ontvangt automatisch een e-mail van Djuma over de nieuwe zaak.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

In de basis verwerken wij alleen de hierboven genoemde contactgegevens in het kader van dit proces. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht, kan het zo zijn dat de indiener meer persoonsgegevens met ons deelt dan door ons in eerste instantie gevraagd. Aangezien deze gegevens door de indiener zelf met ons worden gedeeld en zien op de inhoud van de klacht, is het voor ons ook noodzakelijk (in behandeling nemen van de klacht en dossieropbouw) deze gegevens te verwerken. Afhankelijk van de inhoud van de klacht, kunnen dat zowel gewone als bijzondere persoonsgegevens zijn.

2.2 Ontvangen klacht via andere kanalen

Een mogelijke klacht kan ook mondeling, telefonisch, schriftelijk of via de Nationale Ombudsman binnen komen. De zaak dient dan handmatig door de klachtencoördinator in Djuma aangemaakt te worden.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

2.3 Aanmaken zaak

De **klachtencoördinator** maakt een zaak aan in Djuma en verwerkt de aangeleverde gegevens.

De Djuma-zaak is vertrouwelijk en is in eerste instantie enkel inzichtelijk voor de klachtencoördinator en de senior medewerkers documentatie.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.4 Is het een klacht?

De **klachtencoördinator** beoordeelt of sprake is van een klacht en als dat het geval is of de klacht gegrond kan zijn en of het verplicht dan wel wenselijk is om de klacht in behandeling te nemen. Indien nodig kan de klachtencoördinator hier advies opvragen van de betreffende teammanager.

- Indien de klacht eigenlijk een melding openbare ruimte of melding verzoek om handhaving is, wordt deze als zodanig geregistreerd en doorgezet naar respectievelijk team Klantcontact of team VTH.
- Indien de klacht onvolledig is wordt er contact opgenomen met de klager om de ontbrekende gegevens op te vragen.
- Indien de klachtencoördinator zelf niet goed kan beoordelen of er sprake is van een klacht die in behandeling moet worden genomen dan kan de coördinator om advies vragen bij de potentiële klachtbehandelaar (vaak de teammanager van het betrokken team).
- In andere gevallen kan de coördinator zelf beoordelen of er sprake is van een klacht.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.5 Gegevens opvragen

Als de klacht onvolledig is neemt de **klachtencoördinator** contact op met de klager. De aanvullende informatie dient binnen 10 dagen ontvangen te zijn. Wanneer dit niet het geval is, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. De zaak kan dan direct afgehandeld worden. Wanneer de aanvullende informatie wel is ontvangen wordt besloten of de klacht in behandeling wordt genomen.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.6 Advies opvragen bij team

Indien de **klachtencoördinator** zelf niet goed kan beoordelen of er sprake is van een klacht die in behandeling moet worden genomen, kan de coördinator om advies vragen bij de potentiële klachtbehandelaar (Zie *bepalen en informeren klachtbehandelaar*).

Persoonsgegevens

Geen

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.7 Andere behandeling

Indien de klacht eigenlijk een melding openbare ruimte of melding verzoek om handhaving is, wordt deze als zodanig geregistreerd door de **klachtencoördinator** en doorgezet naar respectievelijk team Klantcontact of team VTH. De afhandeling valt dan buiten dit proces. Dit gebeurt door vanuit de zaak respectievelijk naar [info@krimpenerwaard](mailto:info@krimpenerwaard.nl) of handhaving@krimpenerwaard.nl te mailen.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.8 In behandeling nemen?

De **klachtencoördinator** kan besluiten om een klacht niet in behandeling te nemen. Dat gebeurt als gaat het om een klacht:

- over een gedraging die klager al eerder over heeft geklaagd.
- over een gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- over een gedraging waarbij uw belang of dat waar u over klaagt zo klein is dat de inzet van een klachtenprocedure niet passend is.

- over een gedraging waartegen een bezwaar of beroep openstaat of openstond (behalve als daarover niet op tijd een besluit genomen is).
- over een gedraging die het onderwerp van een geschil is bij de burgerlijke rechter.
- over een gedraging die onderdeel is van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.9 Niet in behandeling nemen

Indien de klacht duidelijk ongegrond is en het niet verplicht of wenselijk is deze te behandelen, wordt de klager niet gehoord en wordt de klager hiervan door de **klachtencoördinator** namens het bestuursorgaan met een uitleg van op de hoogte gebracht. De zaak kan dan direct afgehandeld worden.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.10 Sturen ontvangstbevestiging

De **klachtencoördinator** stuurt per brief of e-mail een ontvangstbevestiging naar de klager. Hier staat de datum van ontvangst in vermeld en de naam van de klachtenbehandelaar. Het klachtenprotocol wordt als bijlage meegestuurd.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.11 Bepalen en informeren klachtbehandelaar

Indien de klacht mogelijk gegrond is en het verplicht dan wel wenselijk is deze te behandelen, bepaalt de **klachtencoördinator** de klachtbehandelaar aan de hand van onderstaand schema:

Bij een klacht over:	Klachtbehandelaar:
Griffier	Werkgeverscommissie
Medewerker griffie	Raadsgriffier
Gemeenteraad	Voorzitter van de raad
Burgemeester of voorzitter college	Loco-burgemeester, raadpleegt het college
College van B&W	Burgemeester
Wethouder	Burgemeester
Gemeentesecretaris/algemeen directeur	Burgemeester
Directielid/ directeur niet zijnde de algemeen directeur of concerncontroller	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Directiesecretaris	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Teammanager	De (domein)directeur waar de betreffende

	teammanager onder valt.
Ambtenaren (niet zijnde directieleden, directiesecretaris of teammanagers)	Teammanager waar de betreffende beklagde onder valt
Klachtencoördinator	Gemeentesecretaris, waarbij de teammanager van de klachtencoördinator de taken van de klachtencoördinator overneemt
Heffingsambtenaar	Burgemeester
Invorderingsambtenaar	Burgemeester
Ambtenaar van de burgerlijke stand	Teammanager Team Publiekszaken
Voorzitter of lid van de commissie bezwaarschriften	Burgemeester
Voorzitter of lid van de rekenkamercommissie	Adviesgroep voor de rekenkamercommissie

De coördinator neemt contact op met de behandelaar en voegt hem of haar toe aan de zaak in Djuma.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.12 Informeren beklagde

De **klachtbehandelaar** informeert, indien dit nog niet gedaan is door de klachtencoördinator, de beklagde medewerker over de ontvangen klacht. In principe ontvangt de beklagde medewerker hierbij een afschrift van de klacht

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen

2.13 Behandelaar neemt contact op met klager

De **klachtbehandelaar** neemt binnen twee werkdagen contact op met de klager voor een eerste gesprek over de klacht.

De **klachtencoördinator** monitort via Djuma en per telefoon of e-mail de voortgang van de behandeling. Als de termijn drie keer niet wordt gehaald dan schaal de coördinator op naar de directie.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.14 Informele afhandeling mogelijk?

Er wordt door de **klachtbehandelaar** contact gezocht met klager en samen met hem of haar wordt besproken of het voor de klager mogelijk is tot een bevredigende reactie te komen zonder de formele procedure te doorlopen.

In veel gevallen is het voor een klager het belangrijkste dat zijn klacht serieus wordt genomen en er over en weer toegelicht kan worden op de oorzaak van de gedraging en de ontevredenheid van klager daarover. Vaak is er een achterliggende hulpvraag waarvoor (alsnog) een oplossing kan worden gevonden. Wanneer de klacht betrekking heeft op het uitblijven van een reactie of antwoord, dan is het zaak die oorspronkelijke vraag alsnog te beantwoorden. Waar excuses op zijn plaats zijn dan moeten die ook gemeend en op passende wijze worden overgebracht.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen

2.15 Informeel afhandelen

De **klachtbehandelaar** gaat in gesprek met de klager over de klacht en bevestigt de klager schriftelijk over het afhandelen van de klacht door bemiddeling. Dit wordt vanuit de zaak gedaan, zodat de bevestiging direct aan de zaak toegevoegd is ter registratie.

De **klachtbehandelaar** informeert de beklaagde dat de klacht door informele bemiddeling is opgelost.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen

2.16 Indien nodig termijn verlengen

De afdoeningsbrief dient zes weken na ontvangst van de klacht verstuurd te worden. De procedure kan eenmalig met vier weken verlengd worden. Wanneer verlenging gewenst is, stelt de **klachtenbehandelaar** een opschortingsbrief op en overlegt hierover met de klachtencoördinator. De **klachtencoördinator** verstuurt de opschortingsbrief naar de klager. Dit kan op elk moment in het proces plaatsvinden, zolang het besluit goed gemotiveerd is.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.17 Eventueel informeren over uitkomst

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht informeert de **klachtbehandelaar** de indiener over de uitkomst.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.18 Inhoudelijke behandeling

De klager en degene over wie geklaagd wordt, worden in de gelegenheid gesteld om de klacht toe te lichten respectievelijk de gedraging toe te lichten. Dit horen gebeurt door de **klachtbehandelaar**. De klachtbehandelaar neemt contact op met de klager om een afspraak te maken voor een gesprek met de klager en de beklagde. Deze afspraak wordt per brief of e-mail bevestigd. De klachtbehandelaar leidt het gesprek. Wanneer klager daar prijs op stelt kan het horen ook telefonisch gebeuren.

Van het horen (het gesprek) wordt een gespreksverslag gemaakt. Partijen (klager en beklagde) kunnen in elkaars aanwezigheid worden gehoord, maar het horen kan ook gescheiden plaatsvinden. Dit is afhankelijk van de wens van de betrokkenen (klager en beklagde) en ter beoordeling aan de klachtenbehandelaar. Wanneer klager of beklagde geen prijs stelt op een hoorgesprek, dan kan diens zienswijze desgewenst ook op andere wijze worden gegeven (bijv. per email of telefoon). In sommige gevallen kan er ook voor worden gekozen om het gespreksverslag samen te voegen met de afdoeningsbrief.

Ontwikkeling op korte termijn:

Als onderdeel van het project Het goede gesprek wordt hoogst waarschijnlijk een pilot gestart met betrekking tot het inzetten van een gespreksleider. Dit is een medewerker die tijdens het horen het gesprek kan leiden en de teammanager kan ondersteunen bij het voeren van lastige gesprekken.

De **klachtbehandelaar** stelt op basis van het dossier, het verslag van het horen en een toetsing van de gegevens aan de behoorlijkheidscriteria een beoordeling van de klacht op (gegrond/ongegrond/deels gegrond).

Deze behoorlijkheidsnormen zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman en worden ook door de gemeente Krimpenerwaard gebruikt om te beoordelen of de gemeente zich in een specifiek geval behoorlijk heeft gedragen. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- a. Open en duidelijk
- b. respectvol
- c. betrokken en oplossingsgericht
- d. eerlijk en betrouwbaar

De behoorlijkheidwijzer, waarin de behoorlijkheidsnormen in 22 criteria zijn uitgewerkt, is als bijlage bij het klachtenprotocol zelf, integraal opgenomen op de website.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen

2.19 Indien nodig termijn verlengen

De afdoeningsbrief dient zes weken na ontvangst van de klacht verstuurd te worden. De procedure kan eenmalig met vier weken verlengd worden. Wanneer verlenging gewenst is, stelt de **klachtbehandelaar** een opschortingsbrief op en overlegt hierover met de klachtencoördinator. De **klachtencoördinator** verstuurt de opschortingsbrief naar de klager. Dit kan op elk moment in het proces plaatsvinden, zolang het besluit goed gemotiveerd is.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.20 Opstellen beoordeling klacht

De **klachtbehandelaar** stelt een afdoeningsbrief aan klager op waarin de bevindingen en conclusies staan vermeld. In de afdoeningsbrief staat duidelijk verwoord of de klacht gegrond of ongegrond is. De brief wordt ondertekend door de teammanager of directeur namens het behandelende bestuursorgaan. In het geval de klacht is gericht tegen een bestuursorgaan, ondertekent de burgemeester, als klachtbehandelaar de afdoeningsbrief.

Voorts wordt verwezen naar de mogelijkheid om over de wijze waarop de klacht is afgehandeld een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman als externe klachtenbehandelaar.

Voordat de afdoeningsbrief wordt verstuurd, moet dit ter controle langs de **klachtencoördinator**. De klachtencoördinator controleert op uniformiteit in formulering en op het juiste taalgebruik.

Het bestuursorgaan informeert de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaruit zijn getrokken. Aan de afdoeningsbrief wordt optioneel eveneens het gespreksverslag (indien deze is opgesteld) als bijlage toegevoegd.

De **klachtbehandelaar** registreert in Djuma de wijze waarop dit aan de klager is gecommuniceerd (afdoeningsbrief/mail/etc, inclusief datum afdoening). Ook worden alle relevante documenten en mails toegevoegd aan de zaak.

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

2.21 Nemen eventuele maatregelen

De **klachtbehandelaar** kan op basis van de klacht besluiten om maatregelen te nemen. Dit is ook mogelijk als de klacht er is geoordeeld dat de klacht ongegrond was.

De klager kan bij de afhandeling van de klacht geïnformeerd zijn over de genomen maatregelen.

Persoonsgegevens

Geen.

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtbehandelaar	Algemeen

2.22 Archiveren en monitoren

Op basis van de status in Djuma controleert de **klachtencoördinator** of alle relevante informatie en documenten zijn toegevoegd en sluit vervolgens de zaak.

Voor de klachtafhandeling is het aanvullend van belang dat het juiste resultaat wordt geregistreerd. Op deze manier is de management informatie volledig. Dit doet de klachtencoördinator voordat de zaak wordt gesloten.

Opties zijn:

- **Buiten behandeling gesteld:** Een klacht hoeft ook niet in behandeling te worden genomen als wanneer er sprake is van:
 - een herhaalde klacht;
 - een gedraging waartegen formeel bezwaar of beroep openstaat of heeft opengestaan (de klachtencoördinator zorgt in het geval dat het bezwaar nog openstaat voor doorzending van de klacht naar de secretaris van de bezwaarschriftencommissie);
 - een gedraging die voorwerp van onderzoek is of is geweest bij een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter
 - een gedraging die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit, een gedraging die voorwerp van toetsing is van een lopende strafrechtelijke procedure (opsporing en onderzoek).
 - een klacht waarbij het belang van de klager, of de ernst van de gedraging, minimaal is (dit om misbruik van het klachtrecht tegen te gaan).
 - Tegen een besluit (een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan) kan vaak bezwaar worden gemaakt. Dat is een andere vorm van rechtsbescherming die niet onder de klachtenprocedure valt.
 - Een onvolledige klacht waar na een verzoek om aanvulling geen reactie op is gekomen.
- **Informeel afhandeling:** dit wordt gekozen wanneer de klacht informeel is afgehandeld. Dat wil zeggen; wanneer er niet over is gegaan op het officieel horen van de klager en beklagde.
- **Klacht is in behandeling genomen als melding openbare ruimte:** de klacht betreft in werkelijkheid een melding openbare ruimte. Aangezien deze niet in Djuma worden afgehandeld, wordt de melding doorgezet naar team Klantcontact. Daar kan de melding toegevoegd worden aan het systeem waar de meldingen openbare ruimte in worden afgehandeld. De klachtencoördinator informeert de klager hier over middels het gekozen communicatie middel.
- **Klacht voor team Toezicht en Handhaving** de klacht betreft in werkelijkheid een melding of verzoek om handhaving. Aangezien deze niet in Djuma worden afgehandeld, wordt de melding doorgezet naar team VTH. Daar kan een medewerker de melding in het juiste systeem zetten. De klachtencoördinator informeert de klager hier over middels het gekozen communicatie middel.
- **Deels gegrond:** de klacht is formeel afgehandeld en is gedeeltelijk gegrond gebleken.
- **Ongegrond:** de klacht is formeel afgehandeld en is ongegrond gebleken.
- **Gegrond:** de klacht is formeel afgehandeld en blijkt gegrond te zijn.
- **Informeel afgehandeld - gegrond**
- **Informeel afgehandeld – deels gegrond/deels ongegrond**
- **Informeel afgehandeld – ongegrond**

Verslag uitbrengen

Ieder kwartaal stuurt de **klachtencoördinator** naar de directie en team concerncontrol een overzicht van de ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. De klachten worden verwerkt in een dashboard.

De **klachtencoördinator** brengt jaarlijks vóór 1 mei aan het college van burgemeester en wethouders verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen alsmede de wijze waarop tijdens de informele fase met klachten van burgers wordt omgegaan en een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld.

Na besluitvorming door B&W wordt de raad (in de maand juni) geïnformeerd en wordt het klachtenregister openbaar.

	Relatiecategorie	Naam	Van
	Wie	Klachtencoördinator	Algemeen

