

Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013

De Raad van de gemeente Rotterdam,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 4 juni 2013.
(raadsvoorstel 2013-1683); raadsstukken 13GR949 en 13GR1683;

overwegende, dat de gemeente Rotterdam zorg wil dragen voor een
behoorlijke behandeling van klachten en klaagschriften en dat het wenselijk
is te beschikken over een interne en externe klachtvoorziening als bedoeld
in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende, dat vanuit een oogpunt van eenduidige en transparante
behandeling van klachten een concernbrede klachtenregeling nodig is;

gelet op artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

tot vaststelling van de Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013.

artikel 1 begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

1. wet: Algemene wet bestuursrecht;
2. gedraging: elk handelen of nalaten;
3. klacht: klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de wet: schriftelijk of mondeling gedane uiting van onvrede over, of kritiek op de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of lid daarvan, een gemeentelijk organisatieonderdeel of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen;
4. klaagschrift: klaagschrift als bedoeld in artikel 9:4 van de wet: schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager zelf, is ondertekend en bevat de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
5. klachtbehandelaar: ambtenaar die de klacht feitelijk in behandeling neemt;
6. klachtencoördinator: ambtenaar met coördinerende taken, op het niveau van een organisatieonderdeel;
7. centrale klachtencoördinator: ambtenaar, met centrale taken op het gebied van (behandeling), coördinatie en centrale coördinatie, werkzaam bij het centrale organisatieonderdeel klachten;
8. centraal organisatieonderdeel klachten: organisatieonderdeel met centrale taken op het gebied van behandeling, coördinatie en centrale coördinatie;
9. klachtencommissie: door of namens het bevoegde bestuursorgaan, ingestelde behandel- en adviescommissie, bedoeld in artikel 9:14 van de wet.



artikel 2 fasering

De klachtbehandeling kent twee fases, te weten:

1. Informele behandeling.
Indien een klager zich met een klacht of klaagschrift tot een bestuursorgaan wendt, wordt eerst getracht om in minnelijk overleg met de klager de klacht direct op te lossen of te bespreken. De klacht wordt als afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan.
2. Formele behandeling door het bestuursorgaan.
Indien de klager niet tevreden is over de wijze van afdoening als bedoeld in het eerste lid, wordt:
 - a. een klacht, niet zijnde een klaagschrift, behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.1 van de wet en de artikelen 8 en 9 en 14, eerste lid van deze verordening;
 - b. een klaagschrift behandeld overeenkomstig de bepalingen van de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van de wet en de artikelen 8 en 10 tot en met 14 van deze verordening.

artikel 3 centraal organisatieonderdeel

Er is een centraal organisatieonderdeel, belast met centrale taken op het gebied van behandeling, coördinatie, centrale coördinatie, registratie en publicatie van klachten, ondergebracht bij het cluster Dienstverlening.

artikel 4 klachtbehandelaar

1. Als klachtbehandelaar treedt op:
 - a. een hiertoe bij het betreffende organisatieonderdeel aangewezen ambtenaar, die niet bij de gedraging is betrokken;
 - b. de concerndirecteur, de directeur van de Bestuursdienst, de algemeen directeur van de Rotterdamse Serviceorganisatie, de griffier, een deelraadsgriffier en de directeur van de Rekenkamer Rotterdam indien de klacht betrekking heeft op een afdelingshoofd, een gebiedsdirecteur' of op de klachtencoördinator;
 - c. de klachtencommissie, indien de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur, een concerndirecteur, de directeur van de Bestuursdienst, de algemeen directeur van de Rotterdamse Serviceorganisatie, functionarissen die zijn geplaatst op het eerste niveau onder de (concern)directeur; de centrale klachtencoördinator, bestuursorganen of de voorzitter of leden daarvan, dan wel op verzoek van de centrale klachtencoördinator;
 - d. een hiertoe, in gezamenlijk overleg tussen de betrokken organisatieonderdelen, aangewezen ambtenaar, indien de klacht betrekking heeft op meerdere organisatieonderdelen, of een klacht die gerelateerd is aan een gezamenlijke productaanpak of ketenaanpak.
2. Tot de taken van de klachtbehandelaar behoort in elk geval:
 - a. het uitvoeren van de procedure zoals beschreven in de artikelen 8 tot en met 13;
 - b. het adviseren aan het bevoegde bestuursorgaan over de afdoening van de klacht of het klaagschrift;
 - c. indien van toepassing het verzenden van de afdoeningsbrief aan de klager;
 - d. het schriftelijk melden aan de klachtencoördinator van elke ingediende klacht en elk klaagschrift en de wijze van afdoening ervan.

artikel 5 klachtencoördinator



1. Als klachtencoördinator treedt op de hiertoe, door de directeur van het betreffende organisatieonderdeel of aangewezen ambtenaar.
2. Tot de taken van de klachtencoördinator behoren in elk geval:
 - a. het gevraagd of ongevraagd verstrekken van advies aan de klachtbehandelaar over de vraag of de klacht moet worden behandeld, over de wijze van behandeling van de klacht en over de eventuele conclusies die aan een gegronde klacht verbonden worden;
 - b. het bewaken van de voortgang van de afhandeling van de klacht;
 - c. het doorgeven van informatie inzake de afhandeling van klachten aan de centrale klachtencoördinator over onder meer de wijze waarop met klachten van burgers is omgegaan, het aantal en de aard van klachten en een weergave van de afdoening van de klachten.

artikel 6 centrale klachtencoördinator

1. Als centrale klachtencoördinator treedt op de hiertoe, bij het centrale organisatieonderdeel klachten, aangestelde ambtenaar.
2. Tot de taken van de centrale klachtencoördinator behoren in elk geval:
 - a. het centraal registreren en publiceren van ingediende klachten en klaagschriften;
 - b. het bewaken van de voortgang van de behandeling van klachten en klaagschriften in relatie tot de daarvoor geldende termijnen;
 - c. het, mede op basis van de rapportages van de klachtencoördinatoren, jaarlijks rapporteren aan de bestuursorganen over het aantal ingekomen klachten en klaagschriften, de analyse daarvan en de ondernomen verbeteracties of voorstellen ter zake;
 - d. het ter behandeling doorzenden aan de klachtencommissie van die klaagschriften waarvan hij dit opportuun oordeelt;
 - e. het fungeren als contactpersoon voor de gemeentelijke ombudsman over de hierboven genoemde onderwerpen.

artikel 7 klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie, bedoeld in artikel 9:14 van de wet, die is belast met de behandeling van en advisering over klaagschriften aan de betreffende bestuursorganen.
2. De commissie bestaat uit een voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangend leden van de Algemene bezwaarschriftencommissie, met uitzondering van de daarin benoemde raadsleden.
3. Het hoofd Juridische diensten van de Rotterdamse Serviceorganisatie is secretaris van de commissie. Deze kan ambtenaren en medewerkers van zijn afdeling aanwijzen als plaatsvervangend secretaris.
4. De klachtencommissie komt op afroep door de secretaris bijeen voor het horen en uitbrengen van advies over een klaagschrift.

artikel 8 vervallen verplichting behandeling

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan de klacht of het klaagschrift tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze verordening. Hiervan wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht of het klaagschrift, in kennis gesteld.

artikel 9 procedure mondelinge klacht en schriftelijke klacht die niet is aan te merken als klaagschrift



1. De procedure bij een mondelinge klacht is als volgt:
 - a. de klager wordt mondeling of telefonisch gehoord;
 - b. de klacht wordt in beginsel mondeling afgedaan tenzij de klager verzoekt om schriftelijke afdoening;
 - c. bij mondelinge afdoening vergewist de klachtbehandelaar zich ervan dat de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.
2. De procedure bij een schriftelijke klacht die niet is aan te merken als klaagschrift, is als volgt.
 - a. de ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen door de klachtbehandelaar bevestigd;
 - b. de klager wordt mondeling of telefonisch gehoord;
 - c. indien de klachtbehandelaar dit nodig oordeelt, wordt ook degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, gehoord;
 - d. de klacht wordt naar behoren afgedaan. Indien er hiervoor aanleiding bestaat of op uitdrukkelijk verzoek van de klager wordt de klacht schriftelijk afgedaan.

artikel 10 niet in behandeling nemen van een klaagschrift

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht een klaagschrift in behandeling te nemen:
 - a. in de gevallen genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb, te weten:
 - 1^e. indien reeds eerder een klaagschrift is ingediend en behandeld;
 - 2^e. gedragingen die hebben plaatsgevonden langer dan een jaar vóór indiening van de klacht;
 - 3^e. indien bezwaar gemaakt had kunnen worden: hiervoor geldt immers de bezwaarschriftprocedure van hoofdstuk 7 van de Awb;
 - 4^e indien beroep kon of kan worden ingesteld: hiervoor geldt de procedure bij de bestuursrechter zoals omschreven in hoofdstuk 8 van de Awb, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - 5^e. indien een andere gerechtelijke procedure kon of kan worden gevolgd;
 - 6^e. bij strafrechtelijk onderzoek of vervolging;
 - 7^e. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (zogenoeten bagatelklachten; artikel 9:8, tweede lid, van de Awb;
 - b. indien niet is voldaan de wettelijke vereisten voor een klaagschrift, genoemd in artikel 9:4 van de Awb en artikel 1, vierde lid van deze verordening.
2. Van het niet in behandeling nemen wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

artikel 11 procedure klaagschrift: ontvangstbevestiging

De ontvangst van een klaagschrift wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk door de klachtbehandelaar bevestigd. Indien de klachtencommissie wordt ingeschakeld, wordt dit vermeld.

artikel 12 procedure klaagschrift: mededeling aan aangeklaagde



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

artikel 13 procedure klaagschrift: het horen

1. De klachtbehandelaar hoort de klager en indien van toepassing degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in persoon of telefonisch.
2. De klachtbehandelaar bepaalt of de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid dan wel afzonderlijk, worden gehoord. In het laatste geval worden zij in de gelegenheid gesteld te reageren op hetgeen de ander naar voren heeft gebracht.
3. Van het horen kan worden afgezien indien het klaagschrift kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat de klager wordt toegezonden. Een afschrift van het verslag wordt gezonden aan degene over wiens gedraging is geklaagd.

artikel 14 afhandeling door bestuursorgaan

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht of het klaagschrift af binnen vier weken na ontvangst. Deze termijn kan eenmaal, met ten hoogste vier weken, worden verlengd. In gevallen waarin de klachtencommissie is ingeschakeld, gelden termijnen van tien, respectievelijk vier weken. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. Het bestuursorgaan zendt aan klager een afdoeningsbrief.
3. Het bestuursorgaan zendt een afschrift van de afdoeningsbrief aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. In de afdoeningsbrief stelt het bestuursorgaan klager in kennis van:
 - a. de bevindingen van het onderzoek: de vastgestelde feiten;
 - b. het oordeel: niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond;
 - c. de eventueel aan de bevindingen verbonden conclusies, te weten de eventuele organisatorische of jegens degene op wie de klacht betrekking heeft, te nemen maatregelen;
 - d. indien de conclusies of het oordeel van het bestuursorgaan afwijken van het advies van de klachtencommissie: de redenen voor afwijking daarvan;
 - e. het verloop van de procedure: de naam van de behandelend ambtenaar, de datum van ontvangst van het klaagschrift, de data en de inhoud van door de behandelend ambtenaar ondernomen acties waaronder het horen, en de datum van afdoening van het klaagschrift.
5. Bij de afdoeningsbrief worden gevoegd:
 - a. het verslag van het horen;
 - b. indien de klachtencommissie advies heeft uitgebracht: het advies van de commissie;
6. In de afdoeningsbrief wordt vermeld dat klager, indien hij niet tevreden is met de uitkomst van de behandeling van zijn klaagschrift, een schriftelijk verzoek kan indienen bij de gemeentelijke ombudsman.

artikel 15 dossiervorming



Van elke klacht en elk klaagschrift wordt door de klachtbehandelaar het volgende bijgehouden:

1. de klacht of het klaagschrift en indien van toepassing de schriftelijke ontvangstbevestiging;
2. de data en de inhoud van de door de klachtbehandelaar ondernomen acties;
3. indien is gehoord: het verslag van het horen of de aantekening van het telefoongesprek;
4. indien de klager tevreden is gesteld: wijze waarop dat is gebeurd (schriftelijk/mondeling) en indien aanwezig de bevestiging daarvan;
5. indien advies is uitgebracht aan het aan bestuursorgaan: het advies;
6. indien de klacht of het klaagschrift schriftelijk is afgedaan: de afdoeningsbrief van het bestuursorgaan.

artikel 16 registratie en publicatie

1. Alle ingediende klachten en klaagschriften worden geregistreerd en, door middel van een concernjaarverslag, gepubliceerd. Dit verslag omvat ten minste een overzicht van:

- a. het aantal ontvangen klachten;
- b. het aantal afgedane klachten;
- c. de termijn van afdoening van de klachten;
- d. de wijze van afdoening: niet in behandeling genomen klachten, naar tevredenheid afgedane klachten, gegrond en ongegrond bevonden klachten en de eventueel daaraan verbonden conclusies, waarbij steeds onderscheid wordt gemaakt tussen mondelinge klachten, schriftelijke klachten en klaagschriften.

2. Bij klaagschriften worden bovendien vermeld:

- a. de onderwerpen, de behoorlijkheidsnormen en de organisatieonderdelen, waarop de klaagschriften betrekking hebben;
- b. de wijze van afhandeling: een verdeling tussen afhandeling door de klachtencommissie en overige klachtbehandelaren;
- c. in die gevallen waarin de klachtencommissie het klaagschrift heeft behandeld: de inhoud van de adviezen en de conclusies van het bevoegde bestuursorgaan;
- d. een analyse van de klaagschriften en de ondernomen verbeteracties of voorstellen hiertoe;
- e. indien de gemeentelijke ombudsman, na afdoening door het bestuursorgaan van een klaagschrift, vervolgens een verzoekschrift heeft behandeld: de bevindingen van de gemeentelijke ombudsman en de door het bevoegde bestuursorgaan hierop gegeven reactie en eventuele getroffen maatregelen.

artikel 17 onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.



artikel 18 inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na de dagtekening van het Gemeenteblad waarin zij wordt geplaatst.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 20 juni 2013.

De griffier,

De voorzitter,

J.G.A. Paans

A. Aboutaleb

Dit gemeenteblad is uitgegeven op 27 juni 2013 en ligt op werkdagen van 8.30 tot 16.00 uur ter inzage bij het Kenniscentrum Bestuursdienst Rotterdam (KBR), locatie Stadswinkel Centrum, Coolsingel 40 (zijde Doelwater, tegenover hoofdbureau politie)
(Zie ook: www.bds.rotterdam.nl – Gemeentebladen)



Toelichting Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013.

1. Wettelijke basis.

De wettelijke basis wordt gevormd door artikel 149 van de Gemeentewet (de bevoegdheid om gemeentelijke verordeningen te maken) en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), inhoudende het klachtrecht. Deze verordening bevat aanvullende bepalingen op de Awb.

De verordening is ook van toepassing op ambtenaren, in de hoedanigheid van klagers.

Buiten deze verordening vallen bijzondere wettelijke regelingen die een verbijzondering vormen op de Awb, zoals de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (van toepassing op een gedeelte van het werkgebied van de GGD), de Regeling melden integriteitschendingen en het Protocol ongewenste omgangsvormen (beide met betrekking tot ambtenaren).

2. Werkingsgebied: gemeentebrede werking

Deze verordening geldt voor de gehele gemeente, inclusief de griffie en de Rekenkamer Rotterdam.

De verordening treedt in de plaats van de interne "Instructie klachtenbehandeling gemeente Rotterdam". Deze instructie wordt hierbij ingetrokken.

3. Doel

Het doel van deze verordening is: verbijzondering van de algemene klachtregeling in de Awb, verduidelijking, vastlegging positionering en taken functionarissen, eenheid en gelijkheid van de procedure en tenslotte transparantie van de procedure door een gemeentebrede registratie en publicatie.

a. Verbijzondering van de Awb

De gemeentelijke verordening biedt enkele extra, of gunstiger faciliteiten voor de burger, zoals een kortere afdoeningstermijn en een invulling van de te volgen procedure.

b. Verduidelijking: onderscheid tussen klacht en klaagschrift.

Er wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen een klacht en een klaagschrift.

Het begrip klacht is ruimer dan het begrip klaagschrift. Niet elke klacht is ook een klaagschrift. Elk klaagschrift is wel tevens een klacht.

Een klacht wordt in de Awb omschreven als een "schriftelijk of mondeling gedane, uiting van onvrede over, of kritiek op de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen". Dit is een ruime definitie.

De vereisten zijn:

- een gedraging: een handeling, maar ook het niet-handelen of het uitblijven van een reactie.
- van een bestuursorgaan (of van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van daarvan);
- in een bepaalde aangelegenheid: in een specifiek geval; niet algemeen beleid;
- jegens de klager of een ander: niet in het algemeen;
- mondeling of schriftelijk, zonder verdere vormvoorschriften.

N.B. Voor (voorgenomen) besluiten en beschikkingen gelden veelal de specifieke procedures van de Awb of krachtens bijzondere wetgeving.



Niet onder het begrip klacht vallen:

- meldingen over de woonomgeving of de buitenruimte. Hierbij wordt opgemerkt dat wanneer er niets met een melding gebeurt de melding kan leiden tot een klacht. Immers, zoals hierboven uiteengezet is ook het niet-handelen of het uitblijven van een reactie een grond voor een klacht. Klachtenbehandelaars dienen hierop alert te zijn.
- de ontwikkeling of algemene uitvoering van beleid;
- complimenten en suggesties;
- bezwaarschriften: hiervoor geldt de formele procedure van hoofdstuk 7 van de Awb.

Wat betreft klachten schrijft de Awb slechts voor dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een "behoorlijke behandeling".

Het begrip klaagschrift betreft een (veel) kleinere categorie. Voor een klaagschrift gelden als extra wettelijke vereisten:

- gedraging jegens de klager zelf;
- schriftelijk;
- naam en adres van de klager;
- dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- ondertekening.

Voor klaagschriften stelt de Awb een bepaalde procedure verplicht. Hoewel klaagschriften een kleinere categorie bevat schrijft artikel 9:2 van de Awb voor dat een bestuursorgaan voor een 'behoorlijke klachtbehandeling' moet zorgdragen, of het nu om mondelinge of schriftelijke klachten gaat. Dat betekent dat de ernst van de klacht, ook als deze mondeling is geuit, kan maken dat de uitgebreide procedure de aangewezen route is. In een dergelijk geval kan de mondelinge klacht natuurlijk het beste alsnog op papier worden gezet, al dan niet met hulp van de klachtbehandelaar.

c. Vastlegging positionering en taken functionarissen

In de gemeentelijke verordening worden verschillende functionarissen onderscheiden, elk met hun positie en hun taak. Er is vastgelegd wie de klachtbehandelaar is en de gewenste afstandelijkheid tot de aangeklaagde wordt geborgd. Voor een groep van relatief hoog geplaatste functionarissen, alsmede voor bestuurders, wordt de gewenst geachte onafhankelijke positie van klachtbehandelaar, annex adviseur, geborgd door een onafhankelijke commissie te benoemen. Verder wordt voorzien in een coördinerende rol op zowel dienst-, cluster- en deelgemeentelijk niveau bij coördinatoren, als op centraal niveau bij de centrale coördinator en een centraal organisatieonderdeel bij het cluster Dienstverlening.

d. Eénzelfde procedure

De verordening beschrijft zowel voor klachten als voor klaagschriften een bepaalde procedure. Voor klaagschriften is deze procedure uitgeschreven tot de verschillende, in volgorde te nemen, stappen. Daarbij is met name aandacht besteed aan het horen van de klager en de aangeklaagde. Deze procedure verschaft de burger niet alleen de gewenste duidelijkheid, maar brengt ook eenheid en gelijkheid in behandeling bij de verschillende organisatie-eenheden.



e. Registratie en publicatie

In aanvulling op artikel 9:12a Awb (verplichte registratie en publicatie van klaagschriften) zijn in deze verordening bepalingen opgenomen welke gegevens met betrekking tot klaagschriften, alsook klachten, moeten worden bijgehouden, centraal geregistreerd en gepubliceerd.

4. Artikelgewijze toelichting.

Artikel 1 begripsbepalingen

Voor de begripsomschrijvingen wordt verwezen naar de Awb. Ter wille van de leesbaarheid van deze verordening, en voor het procedurele onderscheid, zijn de begrippen klacht en klaagschrift omschreven.

Artikel 2 fasering

Elke klachtbehandeling (klacht én klaagschrift) kent twee fases, te weten:

1. Informele behandeling.

In alle gevallen – ook bij formele klaagschriften - wordt eerst geprobeerd om snel en op informele wijze, tot een oplossing te komen. Dit gebeurt meestal in een telefonisch gesprek. De ervaring leert dat verreweg de meeste klachten, inclusief klaagschriften, op deze wijze worden opgelost. Indien de klager tevreden is gesteld, is daarmee de klacht afgehandeld. Ook bij een formeel klaagschrift behoeft dan geen verdere procedure te worden gevolgd.

2. Formele behandeling door het bestuursorgaan.

Indien de klager niet tevreden is gesteld met een informele afhandeling, wordt zijn klacht of klaagschrift formeel afgehandeld, volgens afdeling 9.1.1, respectievelijk de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van de Awb met de aanvullende bepalingen uit deze verordening.

Tot zoverre de interne klachtprocedure bij de gemeente.

De procedure eindigt met een afdoeningsbrief, tenzij de klacht in een eerder stadium naar tevredenheid is afgedaan. Tegen een afdoeningsbesluit kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld (zie artikel 9:3 Awb). Wél is nog de externe procedure bij de gemeentelijke ombudsman mogelijk (in beginsel binnen de termijn van één jaar): zie artikel 9:17 en volgende, Awb.

Verantwoordelijke personen, respectievelijk commissie.

Hieronder worden de verschillende behandelaren besproken:

- het centrale organisatieonderdeel klachten;
- de klachtbehandelaar;
- de klachtencoördinator per organisatieonderdeel;
- de centrale klachtencoördinator;
- de klachtencommissie.

artikel 3 centraal organisatieonderdeel klachten

Vanuit de uitgangspunten efficiency en klantgerichtheid is ervoor gekozen om één bepaald organisatieonderdeel aan te wijzen dat centrale taken heeft op het gebied van klachtbehandeling: zowel behandeling, coördinatie, centrale coördinatie voor het gehele concern Rotterdam, registratie en



publicatie en contacten met de gemeentelijk ombudsman. Het centraal organisatieonderdeel klachten is ondergebracht bij het cluster Dienstverlening. Bij dit organisatieonderdeel werkt de centrale klachtencoördinator.

artikel 4 klachtbehandelaar

Zowel de positionering als de taken van de klachtbehandelaren zijn omschreven.

Voor de positionering is belangrijk dat de behandelaar op afstand van de aangeklaagde staat, opdat er geen (schijn van) belangenverstremgeling of beïnvloeding kan plaats vinden. Daarom wordt ook onderscheid gemaakt naar de positie van de aangeklaagde. Voor een groep van hoger geplaatste ambtenaren, alsmede voor bestuurders en bestuursorganen, is voorzien in een onafhankelijke commissie. Voor die gevallen waar een overlapping of een hiaat aanwezig is, is voorgeschreven dat overleg plaats vindt en een behandelaar wordt aangewezen.

De taken zijn globaal en zoveel mogelijk in volgorde omschreven.

artikel 5 klachtencoördinator

Voor elke dienst of cluster wordt een coördinator aangesteld. Deze coördineert binnen dat organisatieonderdeel. De taken zijn globaal omschreven: aansturing van de behandelingen, overleg en coördinatie met andere coördinatoren en met de centrale coördinator.

artikel 6 centrale klachtencoördinator

Er is een centrale klachtencoördinator, aangesteld bij het centrale organisatieonderdeel klachten, die de uiteindelijke verantwoordelijkheid heeft voor de afdoening van alle klachten, inclusief formele klaagschriften. Hij voorziet in alle gevallen waarin een speciale voorziening nodig is. Hij is contactpersoon voor de gemeentelijk ombudsman waar het gaat om algemene, dienst- en clusteroverstijgende zaken rond het klachtrecht.

artikel 7 klachtencommissie

Voor bepaalde gevallen wordt het gewenst geacht te voorzien in een formele klachtadviesprocedure, bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Awb. Het betreft hier hoog geplaatste ambtenaren en bestuursorganen of voorzitter of leden ervan. Verder kan worden gedacht aan bepaalde, ernstig geachte, gedragingen, dit ter beoordeling van de centrale klachtencoördinator. Voor deze categorie wordt de, in afdeling 9.1.3 van de Awb omschreven, formele procedure van een hoor- en adviescommissie gevolgd.

Om alle schijn van belangenverstremgeling en beïnvloeding te vermijden, wordt voorzien in een geheel onafhankelijke commissie. Benoemd worden onafhankelijke voorzitters en leden van de Algemene Bezwaarschriftencommissie (ABC); niet zijnde gemeenteraadsleden. Dit wordt efficiënt geacht omdat er raakvlakken zijn tussen bezwaarschriften en klaagschriften en de ABC daar ervaring mee heeft. Verder wordt het efficiënt geacht dat de secretarisfunctie wordt vervuld door de reguliere secretaris van de ABC, te weten de afdeling Juridische diensten van de Servicedienst.

Artikel 8 vervallen verplichting behandeling

Zodra de klager aangeeft tevreden te zijn gesteld, is de klacht afgedaan. Dan vervalt de verplichting tot verdere behandeling. Het is belangrijk om goed te weten, en dus zorgvuldig vast te stellen, of de klager inderdaad meent tevreden te zijn gesteld.



Artikel 9 procedure bij mondelinge klacht en schriftelijke klacht die niet is aan te merken als bezwaarschrift

Voor de niet-formele klaagschriften zijn geen wettelijke voorschriften gegeven, behalve een zorgvuldige behandeling. In de verordening worden slechts enkele acties genoemd: bij mondelinge klachten: horen en in beginsel mondelinge afdoening; bij schriftelijke klachten: indien noodzakelijk een ontvangstbevestiging, horen en indien gewenst schriftelijke afdoening. Onder mondeling wordt ook telefonisch verstaan. Onder schriftelijk wordt ook verstaan: per e-mail.

Artikel 10 niet in behandeling nemen

Lid 1: Het bestuursorgaan is niet verplicht een klaagschrift te behandelen:

- a. in de gevallen genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb.
 - 1^e. indien reeds eerder een klaagschrift is ingediend en behandeld. Het bestuursorgaan is wel verplicht de klacht in behandeling te nemen als de klacht eerder mondeling of als 'gewone schriftelijke klacht' is ingediend;
 - 2^e. gedragingen die hebben plaatsgevonden langer dan een jaar vóór indiening van de klacht;
 - 3^e. indien bezwaar gemaakt had kunnen worden: hiervoor geldt immers de bezwaarschriftprocedure van hoofdstuk 7 van de Awb;
 - 4^e indien beroep kon of kan worden ingesteld: hiervoor geldt de procedure bij de bestuursrechter zoals omschreven in hoofdstuk 8 van de Awb, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit. Dus als het een termijnklacht is, moet de klacht in behandeling worden genomen, ook al kan of kon de klager een procedure bij de bestuursrechter starten.
 - 5^e. indien een andere gerechtelijke procedure kon of kan worden gevolgd;
 - 6^e. bij strafrechtelijk onderzoek of vervolging;
 - 7^e. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (zogenoeten bagatelklachten; artikel 9:8, tweede lid, van de Awb;
- b. indien niet is voldaan de wettelijke vereisten voor een klaagschrift, genoemd in artikel 9:4 van de Awb.

Lid 2: Van het niet in behandeling nemen wordt de klager binnen vier weken schriftelijk op de hoogte gesteld. Zo'n kennisgeving van niet-behandeling is weliswaar een besluit ingevolge de Awb (en moet dus o.a. worden voorzien van een motivering), maar is geen beschikking ingevolge deze wet, zodat er geen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Overigens: een klaagschrift dat niet als formeel klaagschrift in behandeling kan worden genomen, kan nog wel als "gewone" klacht worden afgehandeld (waarvoor dus artikel 9 van de verordening geldt).

Procedure bij formele klaagschriften

Deze categorie wordt gevormd door die klachten die voldoen aan de begripsbepaling in artikel 1 van deze verordening, en de wettelijke vereisten in artikel 9:4 van de Awb.

Voor formele klaagschriften moet de verplichte procedure van de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van de Awb worden gevolgd. Als extra, in aanvulling op de Awb, wordt het volgende geregeld.



- Artikel 11: De termijn waarbinnen een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gezonden: binnen vijf werkdagen.
- Artikel 8: Het in kennis stellen van het vervallen van de verplichting tot behandeling van het klaagschrift in het geval het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan het klaagschrift tegemoet is gekomen. Dit dient er vooral voor om uit te sluiten dat er misverstand zou ontstaan over de tevredenheid van de klager, en dus over de verplichting tot behandeling.
- Artikel 13: Het horen bij formele klaagschriften:
 - De klachtbehandelaar bepaalt of hij klager en aangeklaagde in persoon of telefonisch hoort.
 - Vervolgens bepaalt de klachthandelaar of hij klager en aangeklaagde in elkaars afwezigheid, dan wel afzonderlijk hoort. Dit kan ook telefonisch met een zogenaamde conference call, dan wel gewoon. Indien afzonderlijk wordt gehoord, worden de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op hetgeen de andere partij tijdens het horen naar voren heeft gebracht.
 - Het verslag van het horen wordt aan klager en aangeklaagde toegezonden.
- Artikel 14, eerste lid: De afdoeningstermijn. Deze is korter dan de wettelijke afdoeningstermijn.
 De "gewone" afdoeningstermijn bedraagt vier weken (tegenover de wettelijke termijn van zes weken. Deze kortere termijn wordt reeds jarenlang in de Rotterdamse praktijk toegepast. Voor verdaging geldt de wettelijke verdagingstermijn van vier weken.
 Voor die gevallen waarin de klachtencommissie wordt ingeschakeld, wordt wel de wettelijke termijn (van tien weken plus eventuele verdaging met vier weken) gehanteerd. Inschakeling van de commissie vergt meer tijd aan voorbereiding, planning van een hoorzitting, het op schrift stellen van het advies, contact tussen secretaris en commissie, enz.
 Een overzicht van de afdoeningstermijnen volgt hieronder.

	Rotterdam gewoon	Rotterdam met verdaging	Awb gewoon	Awb met verdaging
Gewoon	4 weken	4 + 4 weken	6 weken	6 + 4 weken
klachtencommissie	10 weken	10 + 4 weken	10 weken	10 + 4 weken

Deze termijnen zijn zogenaamde termijnen van orde; er zijn geen gevolgen verbonden aan het overschrijden van de termijn. De termijnen zijn servicenormen. Er wordt serieus geprobeerd aan de termijnen te voldoen. Daarbij moet wel worden aangetekend dat het lastig kan zijn om de termijnen te behalen indien de



klachtencommissie is ingeschakeld. Immers, dan moet de commissie bijeen worden geroepen en moeten vele extra procedurestappen worden gezet.

Natuurlijk kan altijd, met toestemming van de klager, een langere afdoeningstermijn worden afgesproken.

- Artikel 14, vierde lid, sub a tot en met d: In de verordening wordt een omschrijving gegeven van de verplichte elementen van de afdoeningsbrief:
 - o Bevindingen: de vastgestelde feiten.
 - o Conclusies: de eventueel te treffen organisatorische, of jegens de aangeklaagde, te treffen maatregelen.
 - o Het oordeel: gegrond of ongegrond.
N.B. Een dictum “niet-ontvankelijk” bestaat niet bij klachtbehandeling. Dit dictum ziet toe op beschikkingen waartegen de rechtsmiddelen van bezwaar (bij het bestuursorgaan) en beroep (bij de rechtbank) zouden openstaan. Indien een klaagschrift niet aan de formele vereisten voldoet, wordt het niet in behandeling genomen. Indien de klager tevreden is gesteld, vindt geen verdere behandeling plaats.

- Artikel 14, vierde lid, sub e: Verder wordt in de afdoeningsbrief vermeld hoe de procedure is verlopen. In elk geval worden vermeld: de naam van de behandelaar, de datum van ontvangst van het klaagschrift, de data en inhoud van de door de behandelaar ondernomen acties en tot slot de datum van afdoening.

artikel 15 dossiervorming

Omschreven is wat er minimaal in het dossier wordt bijgehouden: de klacht of het klaagschrift en (indien van toepassing) ontvangstbevestiging, verslag van het horen, de data en inhoud van de door de klachtbehandelaar ondernomen acties, de schriftelijke bevestiging van een tevredenstelling, het aan het bestuursorgaan uitgebrachte advies en tot slot de afdoeningsbrief.

artikel 16 registratie en publicatie

Voor gewone klachten bestaat geen registratie- en publicatieplicht. Voor formele klaagschriften stelt artikel 9:12a van de Awb registratie en jaarlijkse publicatie verplicht. De wet bepaalt niet wat en hoe er geregistreerd en gepubliceerd moet worden. In het, ingevolge artikel 170 van de Gemeentewet verplichte, burgerjaarverslag moet de burgemeester rapporteren over de klachtbehandeling. In Rotterdam pleegt de burgemeester ook gegevens over de gemeentelijke klachtbehandeling te vermelden. Registratie en publicatie vindt wel plaats, maar het is raadzaam om precies aan te geven wat er minimaal geregistreerd en gepubliceerd moet worden. Een algehele en sluitende registratie is nodig om inzicht te hebben in de wijze van klachtafhandeling en om eventuele verbetermaatregelen door te voeren. Publicatie is noodzakelijk om de gewenste transparantie te verschaffen.



artikel 17 onvoorziene omstandigheden

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

artikel 18 inwerkingtreding en citeertitel

Deze verordening is vastgesteld:

- Door de gemeenteraad opdatum

De verordening is gepubliceerd in het Gemeenteblad opdatum en is in werking getreden opdatum.

De citeertitel is: "Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013".

