

## **Toelichting op de Gezamenlijke klachtenregeling van de gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân**

Ingaande 1 januari 2019 treden alle medewerkers van de GR DDFK-gemeenten in dienst bij de gemeente Noardeast-Fryslân welke gemeente vervolgens veel gemeentelijke taken in mandaat uit zal gaan voeren voor de gemeente Dantumadiel. De gemeente Dantumadiel heeft dan in principe alleen nog een gemeentesecretaris en een griffier in dienst.

Om de samenwerking zo efficiënt mogelijk te maken en omdat de medewerkers in dienst zijn bij de gemeente Noardeast-Fryslân, is het de bedoeling een gezamenlijke regeling voor de interne klachtenprocedure voor de twee gemeenten vast te stellen. Dit betekent dat de huidige Gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. en de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten vervangen wordt door deze nieuwe regeling.

Omdat bijna alle medewerkers in dienst zijn bij de gemeente Noardeast-Fryslân is het bovendien logisch dat de ondersteuning en begeleiding van de klachten tegen de gemeentelijke bestuursorganen, de gemeentesecretaris en de griffier van de gemeente Dantumadiel wordt verzorgd door de klachtencoördinator van de gemeente Noardeast-Fryslân. Het gaat hierbij om klachten waarbij de procedure en de registratie begeleid worden door de klachtencoördinator van de gemeente Noardeast-Fryslân zodat naast een inhoudelijk goede afhandeling, ook voldaan wordt aan de eisen die de Algemene wet bestuursrecht stelt aan een zorgvuldige en behoorlijke klachtenafhandeling.

Als een klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht door het bestuursorgaan, kan de klacht worden voorgelegd aan een aan te wijzen ombudsman. Voor deze externe behandeling van klachten zijn de beide gemeenten aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Mede omdat het reeds mogelijk is om de klacht extern bij de Nationale Ombudsman neer te leggen, is ervoor gekozen om de behandeling in eerste instantie van de klacht intern te beleggen in plaats van door een externe functionaris of commissie. Het zal bovendien meestal gaan om klachten tegen medewerkers waarvoor geldt dat de direct leidinggevende die verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen van een team en die het functioneren van medewerkers beoordeelt, bij uitstek geschikt is om een klacht tegen haar medewerker(s) af te handelen. Omdat klachten een belangrijk signaal kunnen geven over het functioneren van een organisatie/team of persoon, is er wel voor gekozen om een afstemmingsplicht op te nemen met de manager of gemeentesecretaris.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.

De verschillende bestuursorganen zijn zodanig gedefinieerd zodat deze regeling toepasbaar is op alle medewerkers en bestuursorganen van de gemeenten.

De omschrijving van het begrip "klacht" is in overeenstemming met de Wet Nationale Ombudsman. Het begrip is ruim geformuleerd aangezien een uiting van ongenoegen in de praktijk sterk kan variëren. In de definitie wordt ook aangegeven tegen welke organen en personen klachten kunnen worden ingediend.

Onderscheid moet worden gemaakt tussen klachten over gedragingen en meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld gaten in de weg, overhangende takken of loszittende tegels). Dergelijke meldingen worden in het dagelijks spraakgebruik ook wel als klacht aangeduid. Zij vallen echter niet onder deze klachtenregeling en het gemelde gebrek dient - in verband met mogelijke aansprakelijkheid van de gemeente - snel en praktisch door de betreffende afdeling te worden afgedaan.

Per klacht wordt besloten welk college, indien van toepassing, het collegelid aan zal wijzen om een klacht in tweede instantie te behandelen. Indien het een klacht betreft over de gedraging van een medewerker of over beleidsmatige keuzes van de gemeente Noardeast-Fryslân, zal dat het college van Noardeast-Fryslân zijn. Indien het echter een klager uit Dantumadiel betreft waarbij de klacht met name is gericht op beleidsmatige keuzes, zal dat het college van Dantumadiel zijn. De klachtencoördinator besluit hierover en zorgt ervoor dat dit opgenomen wordt in de afdoeningsbrief.

#### **Artikel 2 Fasering**

Artikel 2 geeft de formele opbouw van de volledige klachtenprocedure weer.

De behandeling van een klacht kan in drie instanties plaatsvinden. In eerste instantie zal de in de regeling aangewezen klachtbehandelaar de klacht behandelen. Het merendeel van de klachten richt zich over het algemeen tegen medewerkers. Deze klachten zullen in eerste instantie behandeld worden door de direct leidinggevende. Indien klager vervolgens niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht, kan hij ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de portefeuillehouder voor behandeling in tweede instantie. Klager kan er echter ook voor kiezen om deze fase over te slaan en de klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Alle overige klachten kennen alleen de behandeling door de klachtbehandelaar in eerste instantie en de Nationale Ombudsman in tweede instantie.

De voor de klager belangrijkste procedurele regels staan in deze regeling, maar voor een volledig beeld is het nodig om ook hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te raadplegen.

### **Artikel 3 Klachtencoördinator**

De klachtencoördinator is de centrale functionaris bij de klachtenbehandeling en ook de persoon die zorgdraagt voor de registratie. Het is belangrijk dat de klachtencoördinator in alle stadia van de afhandeling op de hoogte gehouden wordt van de voortgang, ook voor de bewaking van de termijnen. Niet alleen ondersteunt de klachtencoördinator de verschillende klachtbehandelaars, de klachtencoördinator verzorgt ook de jaarlijkse rapportage en treedt op als contactpersoon van de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 4 Wijze van indiening**

De klachtenregeling behoort te voorzien in een laagdrempelige voorziening voor de burgers. Daarom is het mogelijk op alle mogelijke manieren te klagen. Het eerste lid geeft een ieder dan ook het recht om zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen. Een ieder wil zeggen zowel natuurlijke personen als rechtspersonen, maar ook "entiteiten" die geen rechtspersoonlijkheid bezitten (zoals bijvoorbeeld een ondernemingsraad).

In het tweede lid wordt beschreven wat gedaan zal worden met een mondeling ingediende klacht waarvan klager aangeeft dat hij formeel in behandeling genomen moet worden.

Het derde lid is overgenomen uit artikel 9:4, lid 2, van de Awb, betreffende de minimale eisen waaraan een klacht moet voldoen. Indien de klacht niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, maar dat mag uiteraard wel. Een herstelmogelijkheid zoals in de bezwaarschriftprocedure kent hoofdstuk 9 van de Awb niet, maar per geval kan worden bekeken of het in de rede ligt aan de klager toch gelegenheid tot herstel van verzuimen te geven. Anoniem ingediende klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Naar het oordeel van de Nationale Ombudsman kan op dit beginsel een uitzondering worden gemaakt wanneer aannemelijk is dat de klager zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven. Uiteraard dient de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar te zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

### **Artikel 5 Klachtbehandelaar**

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht behandelt. Indien de aard van de klacht tegen een medewerker van de gemeente Noardeast-Fryslân daartoe aanleiding geeft, wordt de gemeentesecretaris geïnformeerd over de klacht en kan hij tevens bepalen dat een klacht over een team, teamleider/hoofd of medewerker van een team door iemand anders wordt behandeld.

Een klacht tegen een medewerker van de gemeente Noardeast-Fryslân wordt behandeld door diens direct leidinggevende. De direct leidinggevende bepaalt aan het begin van de klachtenprocedure samen met diens direct leidinggevende op welke manier de klacht zal worden behandeld.

In principe heeft de gemeente Dantumadiel geen medewerkers in dienst naast de gemeentesecretaris en de griffier. Indien hier echter toch toe wordt besloten, zal de gemeentesecretaris van Dantumadiel klachten tegen deze medewerker(s) behandelen. Door in deze regeling met deze mogelijkheid rekening te houden, hoeft de regeling niet aangepast te worden als Dantumadiel medewerkers in dienst neemt.

In het negende lid is opgenomen dat een klacht tegen een griffiemedewerker wordt behandeld door de betreffende griffier. Indien ervoor gekozen wordt om twee aparte griffies in te richten waarbij de

griffiemedewerkers van Dantumadiel worden aangestuurd door de griffier van Dantumadiel, dan worden klachten tegen deze medewerkers behandeld door de griffier van Dantumadiel.

### **Artikel 6                      Ontvangst**

De klachtencoördinator zorgt voor een ontvangstbevestiging en stelt zowel de beklaagde als de klachtbehandelaar op de hoogte van de klacht.

Er kan over veel worden geklaagd maar niet over wat er in de gemeenteraad of -commissies wordt gezegd of schriftelijk wordt overgelegd. Dit ligt voor de hand, het democratisch proces heeft zijn eigen dynamiek en moet niet verstoord worden door dit soort acties.

In artikel 9:8 Awb worden een aantal situaties genoemd waarin een klacht niet in behandeling genomen hoeft te worden:

- herhaalde klacht;
- gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden;
- gedraging had bezwaar of beroep tegen moeten worden gemaakt of;
- is onder de rechter of onder de rechter geweest of;
- maakt deel uit van een opsporingsonderzoek;
- onvoldoende belang van de klager of;
- de gedraging is van onvoldoende gewicht.

### **Artikel 7                      Hoor en wederhoor**

Een belangrijk onderdeel van het in artikel 8 bedoelde onderzoek is het hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. In het kader van een behoorlijke klachtenregeling verlangt de Nationale Ombudsman derhalve dat een klacht op basis van hoor en wederhoor wordt behandeld.

Het eerste lid is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de betreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handelen geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en vaak wordt ook duidelijk over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. Het is aan de klachtbehandelaar om te beoordelen of het horen in elkaars aanwezigheid plaats zal vinden, niet in alle gevallen is het immers de aangewezen manier.

Over het algemeen zal de klachtbehandelaar zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht (telefonisch) contact opnemen met klager. Daarbij zal hij proberen om een oplossing te vinden voor het ervaren probleem om daarmee de klacht naar tevredenheid van klager af te handelen. Indien klager echter niet tevreden is na dit persoonlijke contact met de klachtbehandelaar, dan wordt klager in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In een dergelijke situatie kan ervoor gekozen worden om de klachtbehandeling over te dragen aan de direct leidinggevende van de klachtbehandelaar zodat klager niet nogmaals in gesprek hoeft te gaan met dezelfde klachtbehandelaar. Deze nieuwe klachtbehandelaar treedt dan volledig in de plaats van de oorspronkelijke klachtbehandelaar.

Hoewel hoofdstuk 9 van de Awb er niet over rept, wordt in het derde lid aan alle betrokkenen het recht gegeven getuigen op te roepen of mee te brengen. Hiermee is aansluiting gezocht bij de bepalingen inzake de behandeling van bezwaarschriften. Het is gewenst dat het oproepen of meebrengen van de getuigen zoveel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meebrengt.

Het staat de klager of degene waarover geklaagd wordt vrij om zich tijdens het gesprek te laten vergezellen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Die mogelijkheid wordt in het vierde lid geboden. Het kan immers voorkomen dat de betrokkene zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die hij of zij vertrouwt. Het is belangrijk dat men zich veilig voelt om vrijuit te spreken, dit komt de zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Ook hier geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegebracht.

Op grond van het vijfde lid kan de klachtbehandelaar op elk moment tijdens de procedure proberen tot een oplossing van de klacht te komen waarmee de klacht naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld. De behandeling van de klacht kan dan tussentijds worden afgerond.

#### **Artikel 8 Afdoening in eerste instantie**

Voorop moet staan de gronden voor de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium weg te nemen. Dit is het beste voor de relatie met de klager (burger) en geeft de minste werklast. Het liefst door het tot tevredenheid oplossen van door een burger als storend ervaren zaak. Vóór en tijdens de formele procedure kan geprobeerd worden om de klacht op te lossen door een simpele vorm als het geven van opheldering of het aanbieden van excuses (zie artikel 7, vijfde lid). Dit is echter niet altijd mogelijk waardoor een zwaardere vorm van behandeling nodig zal zijn, met nader onderzoek en de toepassing van hoor en wederhoor. De Awb geeft de verplichting de klager te horen. Deze procedure zal uiteindelijk uitmonden in een afdoeningsbrief namens het bestuursorgaan.

Gezien de korte termijnen dienen deze goed bewaakt te worden door de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar. De mogelijkheid bestaat de besluitvorming vier weken te verdagen onder mededeling aan de indiener (artikel 9:11, lid 2 Awb). Bij de toezending van de afdoeningsbrief moet de klager gewezen worden op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Indien het een klacht betreft tegen een medewerker van de gemeente Noardeast-Fryslân, kan de klager ervoor kiezen om zijn klacht nog voor te leggen aan de portefeuillehouder.

#### **Artikel 9 Afdoening in tweede instantie**

Indien de klacht gericht is tegen een medewerker van de gemeente Noardeast-Fryslân en klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht, kan klager ervoor kiezen om zijn klacht in tweede instantie nog voor te leggen aan de portefeuillehouder. Voor deze fase wordt slechts vier weken gegeven. Meer tijd zal zeer waarschijnlijk ook niet nodig zijn omdat er reeds een dossier is aangelegd en een onderzoek is uitgevoerd. De portefeuillehouder kan zelf bepalen of hij het nodig vindt om klager (nogmaals) te horen. De portefeuillehouder zal in een afdoeningsbrief zijn conclusies neerleggen welke hij voor zal leggen aan het college van burgemeester en wethouders.

Er is gekozen voor een optionele tweede interne klachtbehandelingsmogelijkheid omdat het voor klager plezierig kan zijn om zijn klacht onder de aandacht te brengen van het college van de gemeente Noardeast-Fryslân. Met de behandeling in eerste instantie is echter al wel voldaan aan alle eisen die in de wet aan een klachtbehandeling worden gesteld waardoor het niet noodzakelijk is om deze tweede instantie hetzelfde op te tuigen als de behandeling in eerste instantie.

Indien klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht, kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 10 Verslag**

Op grond van artikel 9:12a Awb is het verplicht om jaarlijks over de geregistreerde klachten te publiceren. Daarnaast is een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van klachten van belang voor de beleidsontwikkeling en –uitvoering op het terrein van (juridische) kwaliteitszorg. Een goede verslaglegging over de ingediende klachten en over de afdoening ervan kan daartoe bijdragen.

Het ligt het meest voor de hand om die publicatie te koppelen aan het kalenderjaar. Om die reden moet de klachtencoördinator uiterlijk op 31 maart van ieder kalenderjaar een verslag opstellen van de klachten die in het voorafgaande jaar zijn behandeld. Het verslag moet een volledig overzicht bevatten van alle in het voorafgaande kalenderjaar in behandeling genomen klachten, aangevuld met een overzicht van de klachten die zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman. Het verslag kan informatie bevatten over de aard van de klachten, de wijze waarop tijdens de informele fase met klachten wordt omgegaan. Ook kunnen er aanbevelingen in het verslag worden opgenomen.

In het verslag moeten klachten worden opgenomen die in het betreffende kalenderjaar zijn behandeld, ook als de klacht reeds in het jaar daarvoor in behandeling is genomen. Verder moeten alle klachten worden opgenomen die in het betreffende kalenderjaar in behandeling zijn genomen, ook als de procedure nog niet is afgerond.

Het verslag wordt geanonimiseerd opgesteld, er worden dus geen persoonsgegevens in het verslag opgenomen. Het verslag wordt uitgebracht aan de colleges en de gemeentesecretaris. Het verslag is openbaar.

**Artikel 11                      Uitzonderingsbepaling**

Een tweetal categorieën klachten zijn in dit artikel uitgezonderd van de klachtenregeling. Zo is deze regeling niet van toepassing op intern gerichte klachten van medewerkers van de gemeente Noardeast-Fryslân over gedragingen van andere medewerkers, bestuursleden en leidinggevenden, waarbij gedacht kan worden aan seksuele intimidatie, bedreiging, racisme en discriminatie. Voor deze klachten zal een aparte regeling worden opgesteld. Verder is in het tweede lid bepaald dat deze regeling niet van toepassing is als er een speciale klachtenregeling van toepassing is zoals bijvoorbeeld de klachtenregeling bij aanbestedingen.

**Artikel 12, 13 en 14      Inwerkingtreding**

De klachtenregeling treedt in werking per 1 januari 2019, dat is de datum dat de medewerkers die in dienst zijn van de GR DDFK-gemeenten in dienst treden bij de gemeente Noardeast-Fryslân. In verband met de overgang van het ambtelijk apparaat naar de gemeente Noardeast-Fryslân wordt in een overgangsregeling voorzien.