



Klachtenregeling stadsdeel Nieuw-West 2010

16 juni 2010

Het dagelijks bestuur en de voorzitter van het dagelijks bestuur van stadsdeel Nieuw-West, ieder voor zover zij bevoegd zijn;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Richtlijn Klachtbehandeling Gemeente Amsterdam;

Besluiten:

Vast te stellen de navolgende Klachtenregeling stadsdeel Nieuw-West

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Bevoegdheid & verantwoordelijkheid

Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor de behoorlijke behandeling van klachten. De klachtencoördinator ziet, namens het dagelijks bestuur, toe op een correcte naleving van deze regeling.

Artikel 2. Toepassingsbereik en doel van deze regeling

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van, en advisering over, klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en heeft tot doel:

- a. binnen de organisatie duidelijke afspraken te maken over de afhandeling van klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb te kunnen waarborgen;
- b. een aanvulling op de minimale vereisten van klachtafhandeling te geven;
- c. de relatie tussen de burger en het bestuursorgaan te optimaliseren;
- d. meer inzicht te verkrijgen in de behoeften van burgers;
- e. het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van het stadsdeel;
- f. het verbeteren van de dienstverlening van het stadsdeel.

Artikel 3. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

3.1. Ambtenaar: iedere persoon die onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan bij het bestuursorgaan werkzaam is of is geweest; dit geldt ook voor extern ingehuurd medewerkers;

3.2. Bestuursorgaan:

- a. het dagelijks bestuur;
 - b. de voorzitter van het dagelijks bestuur;
- 3.3. Gemeentelijke Ombudsman:** de persoon die is aangesteld op grond van de Verordening gemeentelijke ombudsman 2006.
- 3.4. Klacht:** een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een concreet geval heeft gedragen jegens de klager of een ander. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. Wanneer deze regeling spreekt over klacht betreft het zowel een schriftelijke als mondelinge / telefonische klacht;
- 3.5. Klachtbehandelaar:** degene die door de afdeling waarop een klacht betrekking heeft is aangewezen voor de behandeling van klachten, dan wel de klachtencoördinator zelf;
- 3.6. Klachtencoördinator:** medewerker die, namens het bestuursorgaan, toeziet op de inhoudelijke en procedureel correcte naleving van de klachtenprocedure;
- 3.7. Klager:** een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.

Artikel 4. Informatievoorziening

- 4.1** De klachtencoördinator is bevoegd bij ambtenaren alle inlichtingen en bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op een ingediende klacht. De gevraagde informatie wordt binnen twee weken gegeven.
- 4.2.** De afdelingshoofden dragen zorg dat aan de klachtencoördinator de documenten, bescheiden en correspondentie ter beschikking gesteld worden, die de klachtencoördinator voor de uitvoering van de hem opgedragen taak naar zijn oordeel nodig heeft.

Artikel 5 Jaarverslag

De klachtencoördinator doet jaarlijks verslag van het aantal door hem gecoördineerde klachten. Dit verslag bevat geanonimiseerd hoeveel en wat voor soort klachten zijn binnengekomen, op welke wijze de klachten zijn afgehandeld en welke acties zijn ondernomen naar aanleiding van de klachten.

Hoofdstuk 2 . Klachtrecht

Artikel 6. Klachtrecht

- 6.1.** Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het bestuursorgaan als bedoeld in artikel 3.2. zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
- 6.2.** Indien de klacht gaat om een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, wordt deze aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.
- 6.3.** Een klacht kan zowel mondeling (persoonlijk of telefonisch) als schriftelijk (brief, formulier, e-mail, internet) worden ingediend.
- 6.4.** Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van het bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.
- 6.5.** De klager wordt gewezen op de mogelijkheid over zijn klacht een verzoekschrift in te dienen bij de Gemeentelijke Ombudsman.

Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht

7.1. De klachtencoördinator, of zijn plaatsvervanger, is namens het bestuursorgaan bevoegd een zaak aan te merken als klacht.

7.2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die is behandeld volgens de klachtenregeling;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

7.3. Een klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien deze betreft:

- a. algemeen gemeentebestuur, of stadsdeelbestuur;
- b. algemeen verbindende regels;
- c. beleidsregels.

7.4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtencoördinator, namens het bestuursorgaan, de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd in kennis. In de brief staat tevens dat de klager de mogelijkheid heeft om hieromtrent een verzoekschrift in te dienen bij de Gemeentelijke Ombudsman.

Artikel 8. Vormvoorschriften schriftelijke klacht

8.1. Een schriftelijke klacht (brief, klachtformulier, e-mail) moet tenminste bevatten:

- a. de naam en contactgegevens (postadres en/of telefoonnummer en/of e-mailadres) van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;

8.2. Bij een klacht in een vreemde taal, waarbij een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 9 Mondelinge klacht

9.1. Bij een mondelinge klacht (persoonlijk of telefonisch) moet tenminste bekend zijn de naam en contactgegevens (post of e-mail adres) van de indiener.

9.2. Een mondelinge klacht (persoonlijk of telefonisch) wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld en verder volgens dezelfde procedure als schriftelijke klacht afgehandeld.

9.3. Indien een klager zich met een persoonlijke of telefonische klacht meldt bij een andere medewerker dan de klachtencoördinator wordt hij doorverwezen naar de klachtencoördinator

Artikel 10. Klachtencoördinator

10.1. Het toezicht op correcte klachtbehandeling geschiedt door de klachtencoördinator. Hij oefent zijn taken uit namens het bestuursorgaan en adviseert het management, dan wel het bestuur, over zijn bevindingen. Hij baseert zich hierbij op, onder meer, de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale Ombudsman.

10.2. De klachtencoördinator is bevoegd klachten te behandelen en af te doen voor zover deze klachten geen betrekking hebben op gedragingen van de klachtencoördinator zelf of diens plaatsvervanger, het dagelijks bestuur, de voorzitter of de bestuursorgaansecretaris.

10.3. Het bestuursorgaan wijst een plaatsvervanger voor de klachtencoördinator aan.

10.4. De klachtencoördinator en zijn plaatsvervanger zijn functioneel zodanig in de organisatie gepositioneerd dat hun onafhankelijkheid gewaarborgd is.

10.5. De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van de binnengekomen klachten.

Hierbij wordt geregistreerd:

- a. de ontvangstdatum;
- b. een omschrijving van de klacht;
- c. de datum van doorzending aan de klachtbehandelaar;
- d. de datum van de hoorzitting, indien deze plaatsvindt;
- e. de voortgang;
- f. de wijze van afhandeling;
- g. de datum van afhandeling;
- h. de uitkomst;
- i. eventuele actie(s) ondernomen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 11. Klachtbehandelaar

11.1. Inhoudelijke behandeling van een klacht geschiedt door de afdeling op wie de klacht betrekking heeft. Het hoofd van de afdeling, dan wel een door hem aan te wijzen medewerker die niet bij de oorzaak van de klacht is betrokken, is de klachtbehandelaar.

11.2. Het bepaalde in lid 1 van dit artikel is niet van toepassing indien de klachtencoördinator besluit de klacht zelf te behandelen.

11.3. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtencoördinator of diens plaatsvervanger, wijst de stadsdeelsecretaris een andere klachtbehandelaar aan.

11.4. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de stadsdeelsecretaris vindt behandeling plaats door het dagelijks bestuur. In dat geval adviseert de klachtencoördinator het dagelijks bestuur over de behandeling van de klacht.

11.5. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het dagelijks bestuur of een lid daarvan, dan wel van de voorzitter, vindt behandeling plaats door het dagelijks bestuur. In dat geval adviseert de klachtencoördinator het dagelijks bestuur over de behandeling van de klacht.

11.6. De klachtencoördinator meldt aan het hoofd van de afdeling op wie de klacht betrekking heeft en geeft hem een afschrift van de klacht met het verzoek deze in behandeling te nemen.

11.7. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor:

- a. onderzoek naar de klacht en het trekken van conclusies uit dit onderzoek;
- b. het binnen de door de klachtencoördinator gestelde reactietermijn rapporteren aan de klachtencoördinator over de bevindingen en conclusies.
- c. een tijdige afdoening van de klacht.

Artikel 12. Bestuursorgaanoverschrijdende klachten

Ingeval van een klacht, waarbij andere stadsdelen of andere diensten betrokken zijn, neemt de klachtencoördinator deze klacht in behandeling waarna hij deze uitzet naar de betrokken diensten of stadsdelen. De klachtencoördinator spreekt met de andere betrokkenen af wie de regie houdt op de afhandeling van deze klacht. Hij informeert de klager hierover schriftelijk.

Hoofdstuk 3. Wijze van het behandelen van een klacht**Artikel 13. Ontvangstbevestiging & vormherstel**

13.1. De klachtencoördinator bevestigt binnen een week na binnenkomst de ontvangst van de klacht, tenzij de klacht reeds conform artikel 16 van deze regeling is afgehandeld.

13.2. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b) de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld;
- c) de naam en het telefoonnummer van de klachtencoördinator;
- d) de mogelijkheid om te worden gehoord;
- e) de mogelijkheid om de tekst en de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.

13.3. Voldoet de klacht niet aan de vormvoorschriften zoals genoemd in artikel 8, dan stelt de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Wordt dit verzuim niet binnen deze termijn hersteld, dan is het bestuursorgaan niet verplicht de klacht als zodanig te behandelen. Indien van toepassing schort de voor het vormherstel gegeven termijn de behandeltermijn met even zoveel weken op.

Artikel 14 Termijnen

14.1. De klacht wordt binnen 6 weken na binnenkomst afgehandeld.

14.2. In bijzondere gevallen kan de afhandeling van de klacht door de klachtencoördinator voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Hij doet hiervan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager.

Artikel 15 Horen

15.1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

15.2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk niet ontvankelijk is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

15.3. Over (de wijze van) het horen overlegt de klachtbehandelaar met de klager. Horen kan telefonisch plaatsvinden, mits de klager hiermee instemt.

Artikel 16 Informele klachtbehandeling

16.1. De klachtencoördinator kan na ontvangst van de klacht onderzoeken of de klacht direct op te lossen is, zulks uitsluitend na instemming door de klager. Hij neemt hiervoor contact op met klager en het betrokken organisatieonderdeel.

16.2. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid dat, indien hij ontevreden is over de informele klachtbehandeling, alsnog tot formele behandeling van de klacht wordt overgegaan.

16.3. Indien van toepassing, stelt de klachtencoördinator klager en overige betrokkenen schriftelijk op de hoogte dat de informele klachtafhandeling naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, tenzij klager aangeeft dat dit achterwege kan blijven.

Artikel 17 *Afdoening van de klacht*

17.1. De behandelaar stuurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht zijn bevindingen aan de klachtencoördinator. Hij betreft hierbij:

- a. de reactie van de afdeling op wie de klacht betrekking heeft;
- b. het verslag van het horen (indien van toepassing);
- c. de behoorlijkheidvereisten van de Nationale Ombudsman.

De bevindingen van de behandelaar worden verwoord in een afdoeningsbrief aan de klager.

17.2. De brief bevat:

- a. een verslag van bevindingen, zoals beschreven in lid 1;
- b. indien van toepassing, het oordeel of de klacht gegrond of ongegrond is;
- c. eventuele acties die naar aanleiding van de klacht worden ondernomen.

17.3. De klachtencoördinator kan de behandelaar of diens leidinggevende aanwijzingen geven over inhoud en ondertekening van de conceptafdoeningsbrief.

Artikel 18 *Kennisgeving Gemeentelijke Ombudsman*

De brief, als bedoeld in artikel 17 lid 2 van deze regeling, vermeldt dat klager desgewenst een verzoekschrift bij de Gemeentelijke Ombudsman kan indienen, als klager zich niet kan vinden in de uitkomsten of conclusie.

Hoofdstuk 4: Ombudsmanzaken

Artikel 19 *Registratie & toewijzing*

19.1. Alle contacten van en naar de Gemeentelijke Ombudsman lopen via de klachtencoördinator.

19.2. De klachtencoördinator draagt zorg voor de toewijzing van een verzoek van de Gemeentelijke Ombudsman aan het desbetreffende organisatieonderdeel.

19.3. De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van de binnengekomen verzoeken en registreert de voortgang en afhandeling daarvan.

Artikel 20 *Behandeling*

De klachtencoördinator verstuurt een afschrift van het verzoekschrift alsmede het verzoek om binnen vier weken de brief van de ombudsman te beantwoorden aan de betreffende behandelaar. De klachtencoördinator kan de behandelaar of diens leidinggevende aanwijzingen geven over de afdoening van het verzoek van de Gemeentelijke Ombudsman.

Artikel 21 Termijnen

21.1. De klachtencoördinator ziet toe op beantwoording binnen vier weken na ontvangst door de behandelaar.

21.2. Indien deze termijn overschreden dreigt te worden, vraagt de klachtencoördinator uitstel aan de Gemeentelijke Ombudsman.

21.3. Bij ontvangst van een verslag van bevindingen van de Gemeentelijke Ombudsman reageert de behandelaar binnen vier weken, hierin geadviseerd door de betreffende afdeling.

Hoofdstuk 5. Slotbepalingen

Artikel 22 Belangstellenden

Het bestuursorgaan stelt de regeling op verzoek aan belangstellenden ter beschikking.

Artikel 23 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag waarop de regeling bekend is gemaakt door publicatie in De Westerpost.

Aldus besloten door het dagelijks bestuur van stadsdeel Nieuw-West, in zijn vergadering van 18 mei 2010.

De heer A. Baådoud,
Voorzitter dagelijks bestuur

Mevrouw J. Goedhart
Stadsdeelsecretaris a.i.

De heer A. Baådoud
Voorzitter dagelijks bestuur

TOELICHTING KLACHTENREGELING STADSDEEL NIEUW-WEST 2010

Algemeen

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is het externe klachtrecht geregeld, waarbij burgers het recht hebben om te klagen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen. De Klachtenregeling stadsdeel Nieuw-West regelt de interne behandeling van deze klachten. Met diverse stappen is getracht duidelijk aan te geven hoe een klachtenprocedure verloopt. Daarom is ervoor gekozen om bepaalde artikelen uit hoofdstuk 9 van de Awb geheel of gedeeltelijk over te nemen in de klachtenregeling. Beoogd is om een eventuele klager met deze regeling een zo volledig mogelijk beeld te geven van de wijze waarop zijn klacht door het bestuursorgaan zal worden behandeld. Op die manier wordt voorkomen dat hij zowel de regeling als de wettekst moet raadplegen om een volledig beeld te krijgen.

Bij artikelen die hun basis vinden in de Awb en die eigenlijk een herhaling zijn van wat al in de Awb is geregeld, dient erop te worden gelet dat de grondslag wordt gevonden in de Awb en niet in het betreffende artikel van de klachtenregeling.

ARTIKELSGEWIJS TOELICHTING

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikelen 1 t/m 5

Artikel 1 Bevoegdheid & verantwoordelijkheid

Het bestuursorgaan aan wie de klacht kan worden toegerekend is verplicht om de klacht behoorlijk af te handelen. Op grond van de Awb en deze regeling is het dagelijks bestuur bevoegd en belast met de behandeling van klachten. Deze bevoegdheid kan worden overgedragen aan de stadsdeelsecretaris en de directeuren door middel van mandaat.

Artikel 2 Toepassingsbereik en doel van deze regeling

De regeling van hoofdstuk 9 van de Awb bevat een aantal minimumeisen waaraan een interne klachtbehandelingsprocedure moet voldoen. Dit wil zeggen dat alle basis gevallen met betrekking tot de interne klachtenprocedure in dit hoofdstuk geregeld worden. Om meer duidelijkheid te scheppen naar de burger en naar de bestuursorganen toe, bestaat de mogelijkheid dat een stadsdeel deze regeling voor zichzelf uitwerkt. Door middel van deze uitwerking kunnen organisatorische aspecten en extra waarborgen naar de burger toe worden vastgelegd.

Artikel 2 geeft de belangrijkste doelstellingen van de klachtenregeling weer. Zorgvuldige klachtbehandeling dient zowel het belang van de burger als dat van het dagelijks bestuur. Voor de burger levert het de mogelijkheid genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in verband met onheuse bejegening door het bestuursorgaan. Voor het stadsdeel is zorgvuldige klachtenbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. Door het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van het stadsdeel kan dit leiden tot verbeteringen in de organisatie.

Artikel 3 Begripsbepalingen

In artikel 3 worden een aantal begrippen nader beschreven. Op deze wijze ligt de definitie van deze begrippen vast.

Lid 1. Duidelijk moet zijn wat onder ambtenaar wordt verstaan. Dit is iedereen die onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzaam is. Dus niet alleen ambtenaren in vaste of tijdelijke dienst, maar ook gedetacheerden en uitzendkrachten.

Lid 2. Bij het begrip bestuursorgaan zijn de organen vermeld zoals de Gemeentewet en de Verordening op de Stadsdelen die kent. Als bestuursorgaan worden aangemerkt het dagelijks bestuur en de voorzitter van het dagelijks bestuur.

Sub b. Hierbij is de voorzitter van het dagelijks bestuur vermeld, omdat de voorzitter in de dagelijkse praktijk zelfstandige bevoegdheden kan hebben. Niettemin wordt een klacht tegen een lid van het dagelijks bestuur beschouwd als een klacht gericht tegen het dagelijks bestuur.

Aangezien een lid van de stadsdeelraad geen zelfstandige bevoegdheden kan bezitten, wordt hierop niet nader ingegaan.

Lid 3. Behoeft geen verdere toelichting.

Lid 4. Het begrip klacht wordt in de wetgeving nergens omschreven, ook niet in de Algemene wet bestuursrecht of de Wet Nationale ombudsman. Toch is hier ter verduidelijking een definitie opgenomen. In het algemeen zal een klacht een uiting zijn van ongenoegen ten aanzien van een gedraging.

De belangrijkste reden dat de wetgever geen definitie heeft bepaald, is dat een definitie inperking zou kunnen inhouden. Het begrip klacht dient binnen de wettelijke kaders van hoofdstuk 9 van de Awb zo ruim mogelijk te worden opgevat.

Onderscheid moet worden gemaakt tussen klachten over gedragingen en meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld over gaten in de weg, loszittende stoeptegels). Meldingen vallen niet onder deze klachtenregeling.

Lid 5. De klachtbehandelaar wordt in de meeste gevallen door de klachtencoördinator aangewezen. In sommige gevallen kan de klachtencoördinator ook als klachtbehandelaar fungeren. In artikel 11 van de klachtenregeling wordt nader ingegaan op de klachtbehandelaar.

Lid 6. De klachtencoördinator is de centrale functionaris bij de klachtbehandeling en ook de persoon die zorgdraagt voor registratie. De taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator zijn nader uitgewerkt in artikel 10 van de klachtenregeling.

Lid 7. Behoeft geen verdere toelichting.

Artikel 4 Informatievoorziening

Lid 1 en 2. Voor een snelle en correcte behandeling van een klacht is het gewenst direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Daarom wordt in dit artikel verwezen dat binnen twee weken de afdelingshoofden alle relevante informatie aan de klachtencoördinator ter beschikking stellen.

Artikel 5 Jaarverslag

Artikel 9:12a van de Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan verplicht is om alle schriftelijk ingediende klachten te registreren en om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. De publicatie van de klachten dient te geschieden op een wijze dat de klager anoniem blijft. Artikel 9:12a Awb verplicht alleen schriftelijke klachten te registreren. Hierdoor is het van belang dat ook mondelinge klachten op schrift worden gesteld. De klachtencoördinator is verantwoordelijk gesteld voor de registratie van en verslaglegging over de bij de afdelingen behandelde klachten.

Hoofdstuk 2 Klachtrecht

Artikelen 6 t/m 12

Artikel 6 Klachtrecht

Lid 1. Deze bepaling is gebaseerd op artikel 9:1 Awb. Uitgangspunt is, dat een ieder een klacht mag indienen. De gedraging waarover de klacht wordt ingediend, behoeft niet zonder meer ten opzichte van de klager te hebben plaatsgevonden. Evenmin is een belang vereist om een klacht te kunnen indienen.

Lid 2. Het tweede lid is ook gebaseerd op artikel 9:1 Awb. Klachten zullen veelal betrekking hebben op een gedraging van een persoon die niet zelf ambtsdrager is of lid is van het dagelijks bestuur, maar in dienst van het dagelijks bestuur, al dan niet als ambtenaar. Deze personen zijn werkzaam "onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan". Een gedraging van zo'n persoon wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan. Klachten over deze personen moeten door het dagelijks bestuur worden afgehandeld.

Lid 3. Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk. Mondelinge klachten kunnen zowel persoonlijk als telefonisch worden ingediend. Bij persoonlijk moet men denken aan klachten ingediend aan de balie, bij de buitendienstmedewerkers etc. Er moet voldoende gelegenheid zijn om klachten in te dienen. Dat stelt bijvoorbeeld eisen aan de (telefonische) bereikbaarheid. Het staat de klager vrij zich te laten bijstaan of door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen. Schriftelijke klachten kunnen per brief, per klachtenformulier, per e-mail en digitaal per internet worden ingediend. Indien de klacht schriftelijk wordt ingediend, dient het klaagschrift aan een aantal vormvoorschriften te voldoen. Deze vormvoorschriften worden in artikel 8 van de klachtenregeling nader behandeld.

Lid 4. Deze bepaling is gebaseerd op artikel 9:3 Awb. De beroepsmogelijkheid bij een besluit inzake de behandeling van een klacht is hier uitgesloten om met name opeenstapeling van procedures tegen te gaan. Het is echter wel mogelijk om bezwaar of beroep in te stellen tegen een nieuw genomen besluit als gevolg van een klachtenprocedure.

Lid 5. De klager heeft het recht een verzoekschrift in te dienen bij de Gemeentelijke Ombudsman, als hij niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht. Het bestuursorgaan dient de klager op dit recht te wijzen.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

Lid 1. Het eerste lid geeft de bevoegdheid aan de klachtencoördinator of diens vervanger om te bepalen of een zaak als klacht dient te worden aangemerkt. Bij twijfel of een zaak als klacht kan worden aangemerkt, wordt een zaak aan de klachtencoördinator voorgelegd. Hij bepaalt of dit als klacht kan worden aangemerkt.

Lid 2. Het tweede lid is gebaseerd op artikel 9:8 lid 1 van de Awb.

Het stadsdeel hoeft niet alle klachten in behandeling te nemen. In artikel 9:8 Awb worden een aantal gronden voor niet ontvankelijkheid van de klacht genoemd:

- a. indien het een herhaalde klacht betreft;
- b. indien de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- c. tegen de gedraging had bezwaar moeten worden gemaakt of;
- d. beroep worden ingesteld;
- e. indien het aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie is onderworpen;
- f. maakt deelt uit van een opsporingsonderzoek.

Sub a. Een klacht kan slechts eenmaal via de interne klachtenprocedure worden behandeld. Een tweede behandeling van dezelfde klacht is niet mogelijk.

Sub b. Hoe verder terug de gedraging waarop de klacht betrekking heeft in de tijd is gelegen, hoe moeilijker het wordt de klacht te onderzoeken en gegevens boven water te krijgen. Vandaar de termijn van één jaar.

Sub c. Als klager tegen een gedraging bezwaar had kunnen maken, maar dit niet heeft gedaan in de daarvoor bestemde termijn, hoeft het bestuursorgaan de klacht niet te behandelen. Als de termijn waarin bezwaar kan worden ingediend echter nog niet is verstreken, kan naast een bezwaarschrift ook nog een klacht worden ingediend. Indien de klager geen rechtens bindende uitspraak voor ogen heeft is er sprake van een klacht. Hierin verschilt de klacht van een bezwaar waar wel een rechtens bindende uitspraak wordt gedaan.

Sub d. De klachtprocedure is niet bedoeld voor gedragingen en besluiten van een bestuursorgaan als beroep ingesteld kan of kon worden. Een dergelijke externe beroepsprocedure dient niet doorkruist te worden door een klachtenprocedure. Dit geldt ook voor het gestelde onder sub e.

Lid 3. In dit lid wordt bepaald dat een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen indien de klachten betrekking hebben op:

- a. algemeen gemeente- of stadsdeelbeleid,
- b. algemeen verbindende regels. Hieronder vallen met name verordeningen die in Stadsdeel Nieuw-West gelden;
- c. en beleidsregels die voor Stadsdeel Nieuw-West gelding hebben.

Lid 4. Deze bepaling is overgenomen uit artikel 9:8 lid 2 van de Awb. Deze bepaling geeft aan dat het stadsdeel de klager binnen vier weken in kennis moet stellen van het niet in behandeling nemen van een klacht.

Artikel 8 *Vormvoorschriften schriftelijke klacht*

Lid 1. Deze bepaling komt overeen met artikel 9:4 lid 2 Awb. Het betreft de minimale eisen die aan een schriftelijk ingediende klacht worden gesteld. Indien een schriftelijk ingediende klacht niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, het mag echter wel. Anoniem ingediende klachten worden in ieder geval niet in behandeling genomen.

Lid 2. De verplichting voor de klager om de klacht in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen, volgt uit artikel 6:5 Awb. Dit artikel is voor klachten van overeenkomstige toepassing verklaard in artikel 9:4 Awb.

Artikel 9 *Mondelinge klacht*

De klachtenregeling behoort te voorzien in een laagdrempelig voorziening voor de burgers. Daarom is het mogelijk op alle mogelijke wijzen van het ongenoegen blijk te doen geven.

Mondelinge en telefonische klachten voldoen per definitie niet aan de vormvereisten van artikel 8. Dit artikel geeft richtlijnen over hoe er moet worden omgegaan met mondelinge en telefonische klachten.

Artikel 10 *Klachtencoördinator*

Dit artikel geeft de bevoegdheden en taken van de klachtencoördinator weer. De klachtencoördinator vervult een centrale rol in de formele klachtbehandeling en wordt benoemd

door het dagelijks bestuur. Hij is gedurende de gehele procedure aanspreekpunt voor de klager. De klachtencoördinator bewaakt ook de termijnen van de klachtafhandeling. Hij is belast met de voorbereiding van de behandeling van een klacht en kan klachten ook zelf behandelen voor zover deze geen betrekking hebben op zijn eigen gedragingen, het dagelijks bestuur, de voorzitter of de stadsdeelsecretaris.

De klachtencoördinator zorgt voor een vlotte afwikkeling van de procedure. Hiertoe verzorgt hij de nodige correspondentie (ontvangstbevestiging, verdaagbesluiten, afdoeningsbrief, etc.) en zorgt hij dat het bestuursorgaan dat een oordeel moet geven over de klacht van alle gegevens wordt voorzien.

Artikel 11 Klachtbehandelaar

Lid 1. In lid 1 wordt geregeld op welk niveau een klacht wordt behandeld. Uitgangspunt is hierbij artikel 9:7 Awb, waarin is bepaald dat de klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft, betrokken is geweest, tenzij de klacht betrekking heeft op de gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan. In deze regeling is het uitgangspunt dat de klacht over de gedraging van een ambtenaar wordt behandeld door een hiërarchisch hogere functionaris. Dat betekent concreet dat alle klachten worden behandeld door de afdelingshoofden. Het afdelingshoofd is echter bevoegd om een medewerker als klachtbehandelaar aan te wijzen die niet bij de oorzaak van de klacht betrokken is geweest.

Lid 4. Klachten die tegen de stadsdeelsecretaris worden ingediend, worden door het dagelijks bestuur behandeld.

Lid 5. Het dagelijks bestuur en leden van het dagelijks bestuur staan niet in een hiërarchische functionele relatie tot elkaar. Artikel 9:7 lid 2 Awb staat dan ook toe dat klachten tegen het dagelijks bestuur, de voorzitter of een lid daarvan, door henzelf behandeld mogen worden.

Lid 7. Een wezenlijk onderdeel van de behandeling van de klacht is het onderzoek en de rapportage van de klacht. Hierbij zullen de aanleiding en de feiten over de toedracht van de klacht naar voren dienen te komen. De klachtbehandelaar rapporteert de bevindingen aan de klachtencoördinator.

Artikel 12 Stadsdeeloverschrijdende klachten

Het kan voorkomen dat bij een klacht verschillende organisaties een betrokken partij zijn bij de klacht. Bij stadsdeeloverschrijdende klachten is het voor de burger niet duidelijk waar hij moet zijn. De klachtencoördinator neemt deze klacht in behandeling en voert overleg hierover tussen de instanties.

Hoofdstuk 3 Wijze van behandelen van een klacht

Artikelen 13 t/m 18

Artikel 13 Ontvangstbevestiging & vormherstel

Lid 1. De schriftelijke ontvangstbevestiging is voorgeschreven in artikel 9:6 Awb. Dit komt de rechtszekerheid van de burger ten goede. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht binnen een week na ontvangst van de klacht.

Lid 2. De ontvangstbevestiging heeft het karakter van een behandlungsbericht. Immers, er wordt ook informatie verstrekt over klachtprocedure en de termijn van afdoening.

Lid 3. Als de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 8, stelt de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid dit verzuim binnen 2 weken te herstellen. De datum van ontvangst van het verzuimherstel, wordt dan gezien als de ontvangstdatum van de klacht. Als de klager niet binnen de termijn herstelt, dan is het dagelijks bestuur niet verplicht de klacht in behandeling te nemen.

Artikel 14 Termijnen

Deze bepaling is overgenomen uit artikel 9:11 Awb. Getracht moet worden klachten binnen zes weken af te handelen, verdaging van ten hoogste vier weken is mogelijk. Is het niet mogelijk de klacht binnen de termijn te behandelen, dan moet binnen deze termijn een brief naar de klager worden verstuurd waarin wordt aangegeven waarom de klacht niet binnen de termijn kan worden afgehandeld.

Artikel 15 Horen

Deze bepaling is gebaseerd op artikel 9:10 Awb.

Lid 1. Bij de behandeling van alle klachten bepaalt de Awb dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.

Lid 2. Van het horen dient een verslag te worden gemaakt. Het is toegestaan om datgene wat tijdens het horen aan de orde is gesteld in de afdoeningsbrief te vermelden. Van het horen kan alleen worden afgezien indien de klacht kennelijk niet ontvankelijk is dan wel indien de klager heeft verklaard hiervan geen gebruik te willen maken.

Lid 3. De klachtbehandelaar bepaalt of in elkaars aanwezigheid wordt gehoord, maakt een afspraak daaromtrent met de klager en degene wiens gedraging de klacht betreft. Er kan ook telefonisch worden gehoord.

Artikel 16 Informele klachtbehandeling

Lid 1. Via dit artikel kan het stadsdeel een klacht op informele wijze afhandelen. Het is mogelijk om klachten informeel af te handelen als vast komt te staan dat de klager daarmee tevreden is. Dat bepaalt ook artikel 9:5 van de Awb. Zodra de klager mondeling of schriftelijk aangeeft dat het dagelijks bestuur naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. Dat kan op elk moment in de procedure van klachtbehandeling. Bepalend is het moment dat de klager tevreden is. Het stadsdeel behoeft in dat geval niet meer de gehele klachtenprocedure te doorlopen.

Lid 2. Ingeval de klager meent dat de klachtprocedure ten onrechte is gestaakt, kan hij dat kenbaar maken. De klacht dient dan overeenkomstig afdeling 9.2 Awb te worden voortgezet.

Lid 3. Voor de duidelijkheid dat de klachtprocedure naar tevredenheid van de klager is afgerond, wordt door de klachtencoördinator een schriftelijke bevestiging aan de klager verzonden, tenzij klager aangeeft dat dit achterwege kan blijven

Artikel 17 Afdoening van de klacht

Het eerste en tweede lid van dit artikel zijn gebaseerd op artikel 9:12 lid 1 Awb.

De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de klacht. Hij vormt zich hierbij een oordeel over de klacht na bestudering van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en verbindt daaraan eventuele conclusies. Hij informeert de klachtencoördinator over zijn bevindingen en eventuele conclusies.

De klachtbehandelaar stelt de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die de klachtbehandelaar daaraan verbindt. Voorzover een klacht (gedeeltelijk) terecht is geweest wordt in de conceptafdoeningsbrief aangegeven welke maatregelen eventueel zullen worden genomen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 18 *Kennisgeving Gemeentelijke Ombudsman*

Als de klager na de behandeling conform de Klachtenregeling ontevreden is c.q. blijft, kan de klager zich daarover bij de Gemeentelijke Ombudsman beklagen. Deze mogelijkheid wordt in de brief vermeld. Het adres van de Gemeentelijke Ombudsman is: Postbus 11131, 1001 GC Amsterdam. Dit artikel is gebaseerd op artikel 9:12 lid 2 Awb.

Hoofdstuk 4 Ombudsmanzaken

Artikelen 19 t/m 21

Artikel 19 *Registratie en toewijzing*

Zodra een klacht bij de Gemeentelijke Ombudsman is ingediend, start een formele onderzoeksprocedure die in de Wet Nationale Ombudsman is vastgelegd. De klachtencoördinator vormt hierbij het centrale aanspreekpunt.

De rol van de klachtencoördinator in deze procedure heeft diverse redenen en voordelen: De belangrijkste reden is dat de Gemeentelijke Ombudsman niet geconfronteerd wil worden met meerder aanspreekpunten binnen een stadsdeel. Ook voor het stadsdeel zelf is het wenselijk dat er een punt is binnen het apparaat waar overzicht bestaat over de klachten die bij de Gemeentelijke Ombudsman over het stadsdeel worden ingediend, zowel voor wat betreft het aantal als voor wat betreft de aard daarvan. De klachtencoördinator is op die manier in staat om tendensen binnen directies of stadsdeelbreed te signaleren en kan naar aanleiding daarvan aanbevelingen doen om het functioneren van het stadsdeel waar mogelijk te verbeteren en eenheid van beleid te bevorderen. Ook is de registratie en de verslaglegging eenvoudiger te realiseren.

Artikel 20 *Behandeling*

Het onderzoek begint met een verzoekschrift die aan het stadsdeel wordt toegezonden. De klachtencoördinator stuurt hierbij een afschrift van het verzoekschrift aan de klachtbehandelaar met het verzoek om hierop te reageren.

Artikel 21 *Termijnen*

Het bureau van de Gemeentelijke Ombudsman kan na het verzoekschrift een verslag van bevindingen opstellen, dat wederom aan het stadsdeel wordt toegezonden. Dit verslag van bevindingen bevat slechts een weergave van de feiten en nog geen oordeel over de gegrondheid van de klacht. De behandelaar heeft hierbij de gelegenheid om binnen 4 weken eventuele op- en aanmerkingen te maken over het verslag van bevindingen. Daarna stelt de Gemeentelijke Ombudsman zijn rapport op, waarin een uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van de klacht.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikelen 22 en 23

Artikel 22 *Belangstellenden*

Dit artikel spreekt voor zich

Artikel 23 *Inwerkingtreding*

Dit artikel spreekt voor zich