

# Regeling interne klachtenprocedure

## Gemeentelijk Belastingkantoor Twente

### HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1.1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| a. ambtenaar           | een ieder die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan;   |
| b. bestuurder          | lid van het dagelijks of algemeen bestuur;  |
| c. bestuursorgaan      | de Gemeenschappelijke Regeling "Gemeentelijk Belastingkantoor Twente";  |
| d. directeur           | directeur van het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente;   |
| e. gedragingen         | ieder handelen (of nalaten daarvan) jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon;   |
| f. gemeente            | één van de deelnemende gemeenten aan de Gemeenschappelijke Regeling "Gemeentelijk Belastingkantoor Twente";   |
| g. klacht              | een uiting van ongenoegen over gedragingen van een bestuursorgaan van de gemeente jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon (een gedraging van een bestuurder of ambtenaar, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan); |
| h. klager              | degene die een klacht heeft ingediend;  |
| i. klachtencoördinator | de functionaris aan wie het registreren van klachten en het toezien op de voortgang en zorgvuldigheid van de klachtbehandeling is opgedragen of diens vervanger;  |
| j. voorzitter          | voorzitter van het dagelijks en algemeen bestuur.   |

### HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN KLACHTEN

#### Artikel 2.1 Toepassingsbereik

Deze regeling is van toepassing op klachten in de betekenis van hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

#### Artikel 2.2. Klachtrecht (ingevolge artikel 9:1 Awb)

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

#### Artikel 2.3 Aanmelding

1. De klager dient een klacht in tegen een gedraging van het bestuursorgaan bij dat bestuursorgaan, die de klacht onmiddellijk aan de klachtencoördinator doorzendt.
2. Een klacht die mondeling (telefonisch of in persoon) wordt geuit, wordt zo mogelijk door de ontvanger van de klacht op schrift gesteld middels het daarvoor beschikbare klachtenformulier.

#### **Artikel 2.4 Indienen klacht**

1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. Wanneer een klacht mondeling of telefonisch binnenkomt, wordt de klager zo mogelijk doorverwezen naar of doorverbonden met de klachtencoördinator.
2. Voor een schriftelijke indiening kan desgewenst gebruik worden gemaakt van een emailformulier. Dit formulier kan ook worden gedownload via de website van de gemeente en elektronisch worden toegezonden.
3. Een schriftelijke klacht dient ondertekend te zijn en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

#### **Artikel 2.5 Registratie**

De klachtencoördinator registreert elke ingediende klacht.

#### **Artikel 2.6 Onderzoek klacht**

1. De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is.
2. Indien de klacht ontvankelijk is, legt de klachtencoördinator de klacht voor aan degene die de klacht op grond van artikel 2.10 onderzoekt.
3. Indien de klacht niet ontvankelijk is, stelt de klachtencoördinator namens het bestuursorgaan de klager en het bestuursorgaan daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

#### **Artikel 2.7 Contact**

De klachtencoördinator zoekt ter behandeling van de klacht (zo mogelijk) telefonisch contact met de klager, vraagt nadere informatie en onderzoekt de oplossingsmogelijkheden.

#### **Artikel 2.8 Informele afhandeling**

De klachtencoördinator onderzoekt de mogelijkheden tot informeel afhandelen (9:5 Awb). Deze manier van afhandelen heeft de voorkeur. Indien de klager hiermee instemt wordt de verholpen klacht bevestigd aan de klager.

#### **Artikel 2.9 Ontvangstbevestiging**

1. De klachtencoördinator verstrekt de klager bij de uitgebreide procedure, namens het bestuursorgaan, een schriftelijke ontvangstbevestiging. In de bevestiging staat in ieder geval wie de klacht onderzoekt en de afhandelingstermijn.
2. Indien de klacht onvolledig is stelt de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid om zijn klacht aan te vullen.
3. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
4. De klachtencoördinator ziet toe op de voortgang (termijnbewaking) en zorgvuldigheid van de klachtbehandeling.

#### **Artikel 2.10 Onderzoeker**

Onderzoeker van een klacht is:

- a. het afdelingshoofd als wordt geklaagd over gedragingen van een ambtenaar van zijn of haar afdeling;
- b. de directeur als wordt geklaagd over gedragingen van de afdelingshoofden;
- c. de voorzitter van het dagelijks bestuur als wordt geklaagd over gedragingen van de directeur;

- d. een lid van het dagelijks bestuur door dit dagelijks bestuur aan te wijzen, niet zijnde het lid of de leden over wie de klacht gaat, als wordt geklaagd over een lid of leden van het dagelijks bestuur;
- e. een lid van het algemeen bestuur door dit algemeen bestuur aan te wijzen, niet zijnde het lid of de leden over wie de klacht gaat, als wordt geklaagd over een lid of leden van het algemeen bestuur;

#### **Artikel 2.11 Onderzoek en horen**

1. Degene die op grond van artikel 2.10 daartoe is aangewezen onderzoekt de klacht en stelt de klager en degene tegen wie de klacht gericht is in de gelegenheid om te worden gehoord. Als de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan als zodanig, wordt alleen de klager gehoord.
2. In beginsel hoort de onderzoeker de klager en de betrokken bestuurder c.q. ambtenaar afzonderlijk van elkaar. Hierop zijn de volgende aanvullingen c.q. uitzonderingen mogelijk:
  - a. Als de *onderzoeker* het wenselijk acht en de betrokkenen hiermee instemmen, kan het gesprek met klager en bestuurder of ambtenaar in aanwezigheid van elkaar plaatsvinden;
  - b. Zonodig worden getuigen gehoord. Bestuurders of ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven;
  - c. Zowel de klager als de bestuurder c.q. ambtenaar kan zich in het gesprek laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun eigen keuze.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. De klager en de betrokken bestuurder c.q. ambtenaar ontvangen hiervan een kopie.
4. Na de ontvangst van het verslag benadert de onderzoeker de klager en de betrokken bestuurder c.q. ambtenaar met het verzoek binnen een week te reageren op het verslag. Eventuele opmerkingen worden verwerkt in de rapportage aan de klachtencoördinator.

#### **Artikel 2.12 Inzage in stukken**

Eventuele schriftelijke stukken die betrekking hebben op de klacht worden tegelijk met de uitnodiging voor het gesprek als bedoeld in artikel 2.11. in kopie aan de klager en het bestuursorgaan, de bestuurder dan wel ambtenaar toegezonden, zodat zij de gelegenheid hebben daarop te reageren. Deze reactie kan zowel mondeling als schriftelijk worden gegeven en dient uiterlijk tijdens het horen kenbaar gemaakt te worden.

#### **Artikel 2.13 Bevindingen onderzoek en beoordeling**

De onderzoeker rapporteert zijn bevindingen van het onderzoek en zijn beoordeling hiervan binnen drie weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klachtencoördinator.

#### **Artikel 2.14 Afdoening en termijnen**

1. De klachtencoördinator bereidt, binnen vier weken na de datum van ontvangst van de klacht, een schriftelijke gemotiveerde reactie op de klacht voor (afdoeningbrief) en legt deze ter besluitvorming voor aan de directeur van het bestuursorgaan.
2. Binnen twee weken nadat de afdoeningbrief is voorgelegd besluit de directeur over de afdoening van de klacht.
3. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
4. De directeur van het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt.
5. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan wordt dit voor het verstrijken van deze termijn schriftelijk en gemotiveerd aan klager meegedeeld.

6. Het besluit tot afdoening kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van deze verdaging worden klager en betrokken bestuurder of ambtenaar schriftelijk op de hoogte gesteld.
7. Bij de uitkomst van de klachtbehandeling wordt aangegeven welke externe klachtvoorziening, als bedoeld in Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht, voor de klager open staat.
8. In tegenstelling tot het eerste lid legt de klachtencoördinator de schriftelijke gemotiveerde reactie op de klacht (de afdoeningbrief) ter besluitvorming voor aan de voorzitter van het dagelijks bestuur indien de klacht betrekking heeft op gedragingen van de directeur van het bestuursorgaan.
9. In tegenstelling tot het tweede lid besluit de voorzitter van het dagelijks bestuur binnen twee weken nadat hem de afdoeningbrief over de afdoening van de klacht is voorgelegd indien de klacht betrekking heeft op gedragingen van de directeur van het bestuursorgaan.
10. In tegenstelling tot het vierde lid stelt de voorzitter van het dagelijks bestuur de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt indien de klacht betrekking heeft op gedragingen van de directeur van het bestuursorgaan.

### **HOOFDSTUK 3 RAPPORTAGE**

#### **Artikel 3.1 Jaaroverzicht**

1. De klachtencoördinator maakt binnen vier maanden na afloop van het kalenderjaar, een geanonimiseerd, overzicht van de ingediende klachten.
2. Het overzicht van de klachten wordt, voorzien van een toelichting gezonden aan het dagelijks bestuur.
3. Het overzicht van de klachten vermeldt in ieder geval het aantal klachten, de snelheid van de afhandeling, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klachten (gegrond/ongegrond) en de eventuele verbeterpunten die de organisatie heeft aangebracht.

## **TOELICHTING KLACHTENPROCEDURE**

Het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (hierna te noemen het GBT) streeft er naar om haar diensten correct, snel en naar ieders tevredenheid uit te voeren. Gedragingen (handelen of nalaten) door of namens het GBT kunnen echter aanleiding geven tot onvrede bij de burger.

Een goede klachtenregeling biedt burgers de mogelijkheid om kritiek te leveren op de dienstverlening van het GBT. Het geeft het GBT bovendien een instrument om die dienstverlening te verbeteren. De regeling is een hulpmiddel om door de ogen van de burger te zien hoe de organisatie functioneert, met het doel daar iets van te leren. Elke klacht is in feite een gratis organisatieadvies.

Deze klachtenregeling betreft de dienstverlening in de brede zin van het woord. De regeling waarborgt dat het GBT openstaat voor klachten en bereid is daar serieus mee om te gaan.

Veel klachten kunnen door directe (re)actie worden weggenomen of opgelost. Op het moment dat telefonisch een klacht wordt geuit is het van groot belang dat de betreffende medewerker weet hoe hiermee moet worden omgegaan. De burger moet het gevoel krijgen dat er serieus naar zijn of haar klacht wordt geluisterd en dat er iets mee wordt gedaan.

De medewerker moet proberen om helder te krijgen wat de klacht precies inhoudt. Al tijdens het eerste gesprek moet hij of zij proberen om tot opheldering of een oplossing te komen. De eerste fase wordt afgerond door aan het einde van het gesprek bij de klager te informeren of hij tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Bij twijfel daarover wijst de ambtenaar op het bestaan van de klachtenregeling en de mogelijkheid om alsnog een officiële klacht in te dienen. Als hulpmiddel kunnen een klachtenformulier en een informatieformulier worden toegezonden.

## **HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

De omschrijving van het begrip 'klacht' is ruim gekozen omdat een uiting van ongenoegen in de praktijk nogal gevarieerd kan zijn. Voorbeelden: een melding wordt niet of veel te laat opgelost, een medewerker komt zijn afspraak niet na, ondanks een toezegging belt een medewerker niet terug, een burger wordt vervelend te woord gestaan door een medewerker.

De regeling is van toepassing op gedragingen van het dagelijks bestuur, de afzonderlijke leden van dit bestuur, de directeur (als bestuursorgaan) en van medewerkers die binnen de organisatie werkzaam zijn. Tevens kunnen klachten betrekking hebben op gedragingen van het algemeen bestuur, dan wel de afzonderlijke leden van dit bestuur.

Echter, wanneer de weg van bezwaar en beroep openstaat, is het bestuursorgaan niet verplicht de klacht in behandeling te nemen. De klachtenregeling is evenmin bedoeld om te klagen over gemeentelijke heffingen en tarieven.

## **HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN KLACHTEN**

### **Artikel 2.3 Aanmelding**

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is een klacht vormvrij. Elke klacht dient in beginsel in behandeling te worden genomen. Bovendien wil het GBT haar open opstelling ten

aanzien van de burger benadrukken door bewust te kiezen voor een niet te ingewikkelde en laagdrempelige regeling.

Of een klacht nu schriftelijk of mondeling wordt ingediend: de voornaamste doelstelling is dat de klacht wordt verholpen. De klachtencoördinator is het 'meldpunt' voor het indienen en registreren van klachten. Ook bewaakt de klachtencoördinator de voortgang en de zorgvuldigheid van de klachtbehandeling. Voor een snelle en adequate behandeling van de klacht is het van belang om enkele voorwaarden te stellen aan de wijze van indiening van de klacht. Inhoud en strekking moeten immers duidelijk zijn. Een schriftelijk vastgelegde en door de klager bevestigde klacht vormt het uitgangspunt van de behandeling. Overigens is een bestuursorgaan niet verplicht om alle klachten in behandeling te nemen. Zie hiervoor art. 9:8 van de wettekst.

Als basis voor registratie is een het dagelijks bestuur vastgesteld klachtenformulier (zie de bijlage bij deze toelichting) beschikbaar. Dit formulier bevat alle gegevens die nodig zijn om de klacht in behandeling te kunnen nemen. Klagers kunnen desgewenst het formulier opvragen bij de publieksbalie op het gemeentehuis of stadskantoor of via de website:

- [www.borne.nl](http://www.borne.nl), onder de kop digitaal loket en dan Belastingen & Heffingen;
- [www.hengelo.nl](http://www.hengelo.nl) zoeken op Gemeentelijk Belastingkantoor Twente;
- [www.enschede.nl](http://www.enschede.nl) onder de kop loketten het digitale loket en dan Belastingen & Heffingen.

#### **Artikel 2.5 Registratie**

Als begindatum voor de afhandelingstermijn geldt de registratiedatum (datum van ontvangst).

#### **Artikel 2.9 Ontvangstbevestiging**

De klager ontvangt, zoals iedereen die een schriftelijke aanvraag indient, per omgaande een ontvangstbevestiging.

Indien een schriftelijke klacht niet de gegevens vermeldt die volgens de wet vereist zijn kan deze buiten behandeling worden gelaten. Klager wordt door de klachtencoördinator hierop geattendeerd en in de gelegenheid gesteld eventuele tekortkomingen te herstellen. Als de klager niet reageert, wordt de klacht niet behandeld en stelt de klachtencoördinator namens het bestuursorgaan de klager hiervan in kennis.

Ook bij de behandeling van klachten geldt het zogenaamde 'ne bis in idem-principe'; een zaak waarover reeds eerder een klacht is ingediend die naar behoren is afgehandeld, hoeft niet opnieuw in behandeling te worden genomen.

#### **Artikel 2.11 Onderzoek en horen**

Onderdeel van het onderzoek naar de klacht vormt het horen van de klager. Voor sommige burgers kan een gesprek op het stadskantoor een drempel vormen. Dit is uiteraard niet de bedoeling. Het horen van de klager kan eventueel telefonisch plaats vinden. Na ontvangst van het verslag van het gesprek benadert de onderzoeker de klager en de betrokken bestuurder c.q. medewerker met het verzoek binnen een week te reageren op het verslag. Eventuele opmerkingen worden verwerkt in de rapportage aan de klachtencoördinator.

#### **Artikel 2.14 Afdoening**

Juist omdat een klacht betrekking heeft op een volgens de klager niet-behoorlijke gedraging, is het van belang dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Wettelijk uitgangspunt is dat de klacht binnen zes weken moet zijn afgedaan. Het is van groot belang dat de klager zich serieus genomen voelt.