

Interne klachtenregeling GBTwente

Versiebeheer	
Versie 1.0	Vastgesteld d.d. 28 oktober 2009
Versie 2.0	Vastgesteld d.d. 11 april 2012
Versie 3.0	Vastgesteld d.d. 15 april 2015
Versie 4.0	Vastgesteld d.d. 17 december 2020

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 van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (hierna te noemen: GBTwente);
- c. bestuursorgaan GBTwente, de heffings- en/of de invorderingsambtenaar;
- d. directeur de directeur van GBTwente;
- e. gedragingen ieder handelen (of nalaten daarvan) tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon;
- f. gemeente één van de deelnemende gemeenten aan de Gemeenschappelijke Regeling GBTwente dan wel één van de gemeenten voor wie GBTwente de heffing en de inning van gemeentelijke belastingen en de uitvoering van de wet WOZ uitvoert;
- g. klacht een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van GBTwente zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- h. klager degene die een klacht heeft ingediend;
- i. klachtenfunctionaris de functionaris aan wie het registreren, onderzoeken en afhandelen¹ van klachten en het toezien op de voortgang en zorgvuldigheid van de klachtbehandeling is opgedragen of diens vervanger;
- j. voorzitter de voorzitter van het dagelijks en algemeen bestuur van GBTwente.

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 Indienen klacht

1. De klager dient een klacht in tegen een gedraging van het bestuursorgaan bij dat bestuursorgaan.
2. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.
3. 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.
4. Voor een schriftelijke indiening kan desgewenst gebruik worden gemaakt van een klachtenformulier. Dit klachtenformulier kan worden ingevuld op de website van GBTwente of kan per post of per e-mail worden toegezonden.
5. Een binnenkomende klacht wordt zo snel mogelijk doorgegeven aan de klachtenfunctionaris.

¹ De klachtenfunctionaris onderzoekt en handelt in beginsel een klacht af. Uitzondering op deze hoofdregel staan beschreven in artikel 4.2 van deze regeling.

Artikel 2.4 Vereisten aan schriftelijke klacht

1. 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 klacht

De klachtenfunctionaris registreert elke ingediende klacht.

Artikel 2.6 Behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht ontvankelijk is.
2. Indien de klacht ontvankelijk is, zoekt de klachtenfunctionaris ter behandeling van de klacht (zo mogelijk) telefonisch contact met de klager, vraagt indien nodig nadere informatie en onderzoekt de mogelijkheid de klacht op informele wijze op te lossen conform artikel 3.1 van deze regeling. De informele afhandeling van een klacht heeft de voorkeur.
3. Indien de klacht ontvankelijk is maar niet informeel afgehandeld kan worden volgt nader onderzoek conform hoofdstuk 4 van deze regeling.
4. Indien de klacht niet ontvankelijk is, stelt de klachtenfunctionaris namens het bestuursorgaan de klager daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 2.7 Termijnen

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. 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.
3. 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.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daar schriftelijk mee instemt.

HOOFDSTUK 3 INFORMELE AFHANDELING KLACHT**Artikel 3.1 Informele afhandeling klacht**

1. Indien de klacht op informele wijze opgelost kan worden ontvangt de klager geen ontvangstbevestiging van de klacht.
2. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid dat, indien hij ontevreden is over de informele klachtafhandeling, alsnog tot een formele behandeling van de klacht kan worden overgegaan.
3. Zodra de klachtenfunctionaris zich ervan verzekerd heeft dat de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost wordt dit bevestigd aan de klager en overige betrokkenen.

HOOFDSTUK 4 FORMELE AFHANDELING KLACHT**Artikel 4.1 Formele afhandeling klacht**

1. De klachtenfunctionaris verstrekt de klager bij de formele afhandeling, namens het bestuursorgaan, een schriftelijke ontvangstbevestiging.
2. Indien de klacht onvolledig is, stelt de klachtenfunctionaris 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.

Artikel 4.2 Onderzoeker klacht

1. De onderzoeker van een formele klacht is in beginsel de klachtenfunctionaris, onder verantwoordelijkheid van de directeur.
2. De directeur kan beslissen dat een ander dan de klachtenfunctionaris de klacht onderzoekt.
3. In afwijking van het eerst lid is de onderzoeker:
 - a. de directeur, als geklaagd wordt over gedragingen van de klachtenfunctionaris of een manager;
 - b. de voorzitter van het dagelijks bestuur, als geklaagd wordt over gedragingen van de directeur;
 - c. de voorzitter van het dagelijks bestuur, als er geklaagd wordt over een lid van het dagelijks bestuur, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de vicevoorzitter de klacht zal onderzoeken;
 - d. de voorzitter van het dagelijks bestuur, als er geklaagd wordt over een lid van het algemeen bestuur, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de vicevoorzitter de klacht zal onderzoeken.
 - e. De voorzitter van het dagelijks bestuur kan beslissen dat een ander dan de voorzitter van het dagelijks bestuur de klacht onderzoekt.

1. Artikel 4.3 Onderzoek en horen

2. Degene die op grond van artikel 4.2 van deze regeling daartoe is aangewezen, onderzoekt de klacht (nader) 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.
3. 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. Zo nodig worden getuigen gehoord. Bestuurders of ambtenaren van GBTwente 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.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. De klager en de betrokken bestuurder c.q. ambtenaar ontvangen hiervan een kopie.
5. Bij het verstrekken van het verslag geeft de onderzoeker de klager en de betrokken bestuurder c.q. ambtenaar de gelegenheid om binnen een week te reageren op het verslag. De onderzoeker beoordeelt of de opmerkingen verwerkt moeten worden in het verslag.

Artikel 4.4 Inzage in stukken

Eventuele schriftelijke stukken die betrekking hebben op de klacht worden tegelijk met de uitnodiging voor het gesprek als bedoeld in artikel 4.3 van deze regeling, 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 4.5 Bevindingen onderzoek en beoordeling

Indien de klachtenfunctionaris niet tevens de onderzoeker is, rapporteert de onderzoeker zijn bevindingen van het onderzoek en zijn beoordeling hiervan, in beginsel binnen drie weken na de datum van ontvangst door de onderzoeker van de klacht, schriftelijk aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 4.6 Onderzoek naar corrigerende maatregel bij gegronde klachten

Indien een klacht gegrond wordt verklaard, overhandigt de klachtenfunctionaris het betreffende klachtendossier aan de proceseigenaar. De proceseigenaar onderzoekt, dan wel laat onderzoeken of een proces aangepast moet worden ter voorkoming van soortgelijke klachten in de toekomst.

Artikel 4.7 Afdoening

1. De klachtenfunctionaris bereidt een schriftelijke gemotiveerde reactie op de klacht voor (afdoeningbrief) en legt deze ter besluitvorming voor aan de directeur van het bestuursorgaan, tenzij de klachtenfunctionaris zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de directeur zijn besluit zelf vervat in een afdoeningbrief.
2. Nadat de afdoeningbrief is voorgelegd besluit de directeur over de afdoening van de klacht.
3. 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.
4. 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.
5. In tegenstelling tot het eerste lid legt de klachtenfunctionaris de schriftelijk 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 of een lid van het dagelijks of algemeen bestuur van het bestuursorgaan, tenzij de voorzitter zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de klachtenfunctionaris de schriftelijk gemotiveerde reactie op de klacht (de afdoeningbrief) ter besluitvorming aan de vicevoorzitter voorlegt.
6. In tegenstelling tot het tweede lid, besluit de voorzitter van het dagelijks bestuur over de afdoening van de klacht, indien de klacht betrekking heeft op gedragingen van de directeur of een lid van het dagelijks of algemeen bestuur van het bestuursorgaan, tenzij de voorzitter zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de vicevoorzitter van het dagelijks bestuur besluit over de afdoening van de klacht.
7. In tegenstelling tot het derde 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 of een lid van het dagelijks of algemeen bestuur van het bestuursorgaan, tenzij de voorzitter zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de vicevoorzitter van het dagelijks bestuur de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt.
8. De voorzitter van het dagelijks bestuur kan beslissen dat een ander dan de voorzitter van het dagelijks bestuur besluit over de afdoening de klacht, mits diegene niet zelf het onderwerp van de klacht is.

HOOFDSTUK 5 RAPPORTAGE**Artikel 5.1 Jaaroverzicht**

1. De klachtenfunctionaris maakt binnen vier maanden na afloop van het kalenderjaar, een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten.
2. Het overzicht van de klachten wordt opgenomen in het jaarverslag.
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), de eventuele verbeterpunten en de corrigerende maatregel voor zover de organisatie die heeft aangebracht.

TOELICHTING KLACHTENPROCEDURE

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

Een goede klachtenregeling biedt inwoners de mogelijkheid om kritiek te leveren op de dienstverlening van GBTwente. Het geeft GBTwente bovendien een instrument om die dienstverlening te verbeteren. De regeling is een hulpmiddel om door de ogen van de inwoner 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 GBTwente 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 klager moet het gevoel krijgen dat er serieus naar zijn of haar klacht wordt geluisterd en dat er iets mee wordt gedaan. De ambtenaar wijst de klager op het bestaan van de klachtenregeling en de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Als hulpmiddel kan een klachtenformulier en/of informatiefolder klachtenafhandeling worden toegezonden.

Zodra een klacht is ingediend moet de klachtenfunctionaris proberen om helder te krijgen wat de klacht precies inhoudt. De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht informeel afgehandeld kan worden of dat de klacht formeel afgehandeld moet worden.

Al tijdens het eerste gesprek moet getracht worden om tot opheldering of tot een oplossing te komen. De informele afhandeling 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.

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 inwoner wordt vervelend te woord gestaan door een medewerker.

De regeling is van toepassing op gedragingen van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de afzonderlijke leden van dit bestuur (waaronder de voorzitter), de directeur (tevens als bestuursorgaan) en van medewerkers die binnen de organisatie werkzaam zijn.

HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 2.3 Indienen klacht

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is een klacht vormvrij. Elke klacht dient in beginsel in behandeling te worden genomen. Bovendien wil GBTwente 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 klachtenfunctionaris is het 'meldpunt' voor het indienen en registreren van klachten. Ook bewaakt de klachtenfunctionaris 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.

Als basis voor registratie is een door het algemeen 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 het GBTwente of invullen op de website van het GBTwente.

Artikel 2.6 Behandeling klacht

Een bestuursorgaan is niet verplicht om alle klachten in behandeling te nemen. Zo is een bestuursorgaan niet verplicht om de klacht in behandeling te nemen wanneer de weg van bezwaar en beroep openstaat. De klachtenregeling is evenmin bedoeld om te klagen over gemeentelijke heffingen en tarieven.

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. Zie art. 9:8 van de wettekst voor overige gevallen waarin een bestuursorgaan niet verplicht is om een klacht in behandeling te nemen.

Artikel 2.5 Registratie

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

HOOFDSTUK 4 FORMELE AFHANDELING KLACHT

Artikel 4.1 Formele afhandeling klacht

De klager ontvangt, zoals iedereen die een schriftelijke aanvraag indient, per omgaande een ontvangstbevestiging voor zover de klacht formeel wordt afgehandeld.

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

Artikel 4.3 Onderzoek en horen

Onderdeel van het onderzoek naar de klacht, vormt het horen van de klager. Voor sommige burgers kan een gesprek op ons kantoor een drempel vormen. Dit is uiteraard niet de bedoeling. Het horen van de klager kan eventueel telefonisch plaats vinden. Bij het verstrekken van het verslag geeft de onderzoeker de klager en de betrokken bestuurder c.q. ambtenaar de gelegenheid om binnen een week te reageren op het verslag. De onderzoeker beoordeelt of de opmerkingen verwerkt moeten worden in het verslag.

Artikel 4.6 Onderzoek naar corrigerende maatregel bij gegronde klachten

De proceseigenaar onderzoekt (dan wel laat onderzoeken) of de klacht voorkomen had kunnen worden. Indien de klacht voorkomen had kunnen worden door aanpassing van een bepaald proces, stelt de proceseigenaar een verbetervoorstel op (dan wel laat de proceseigenaar een verbetervoorstel opstellen). De proceseigenaar zal het verbetervoorstel (eventueel in overleg met een manager) zo nodig inbrengen op de agenda van MT. Het MT besluit of het verbetervoorstel wordt aangenomen. Is dit het geval dan wordt het proces conform het besluit van het MT gewijzigd.

Artikel 4.7 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 in beginsel binnen zes weken moet zijn afgedaan. Het is van groot belang dat de klager zich serieus genomen voelt.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente stelt de interne klachtenregeling 2021 conform vast.

Ondertekening d.d. 17 december 2020

Secretaris

.....

De heer R.H.J. Tjink

Voorzitter

.....

De heer A.L. Langius