

Interne klachtbehandeling

werkinstructie



Doel van de werkinstructie interne klachtbehandeling

Wij werken voor en met mensen, waardoor klachten niet te voorkomen zijn. De hoofddoelstelling van de klachtbehandeling is tevredenheid voor de inwoner of een derde, in welke vorm dan ook. Het gaat niet om wie gelijk heeft of krijgt. Ons uitgangspunt is de inwoner of derde serieus te nemen, het vertrouwen in onze organisatie te herstellen en de klacht te zien als een cadeautje om de dienstverlening voor de toekomst te verbeteren.

Hoe wij intern omgaan met een klacht van een inwoner of derde hebben wij vastgelegd in deze werkinstructie.

Het behandelingsproces delen wij op in een informeel en formeel deel. Het uitgangspunt is dat klachten zoveel mogelijk snel en op informele wijze worden opgelost. Dit draagt bij aan het herstel van het vertrouwen en voorkomt escalatie. Belangrijk hierin is vroegtijdig het gesprek aan te gaan met de klager en begrip te hebben.

Niet alle klachten kunnen we op informele wijze oplossen, daarvoor geldt de wettelijke formele procedure. Binnen de afhandeling van de klacht zijn voor medewerkers, leidinggevenden en bestuur rollen en verantwoordelijkheden neergelegd. Klachten worden behandeld door de hiërarchisch leidinggevende van de beklagde. Deze leidinggevende is verantwoordelijk voor een tijdige en zorgvuldige afhandeling van de klacht. In de praktijk zullen de afdelingshoofden veelal de eerste lijn klachtbehandelaar zijn. De klachtencoördinator kan hen hierbij ondersteunen. De afhandeling van de klachten is een onderlinge samenwerking van de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator.

Inhoud

1. [Klacht in het kort](#)
2. [Stroomschema interne klachtbehandeling](#)
3. [De interne klachtbehandeling](#)
4. [Procesbeschrijving klachtbehandeling](#)
5. [Na afhandeling klacht](#)
6. [De externe klachtbehandeling](#)

1. Klacht in het kort

Wat is een klacht?

Als een bewoner of een derde vindt dat men niet netjes is behandeld door een van onze ambtenaren, dan kan deze persoon een klacht bij ons indienen.

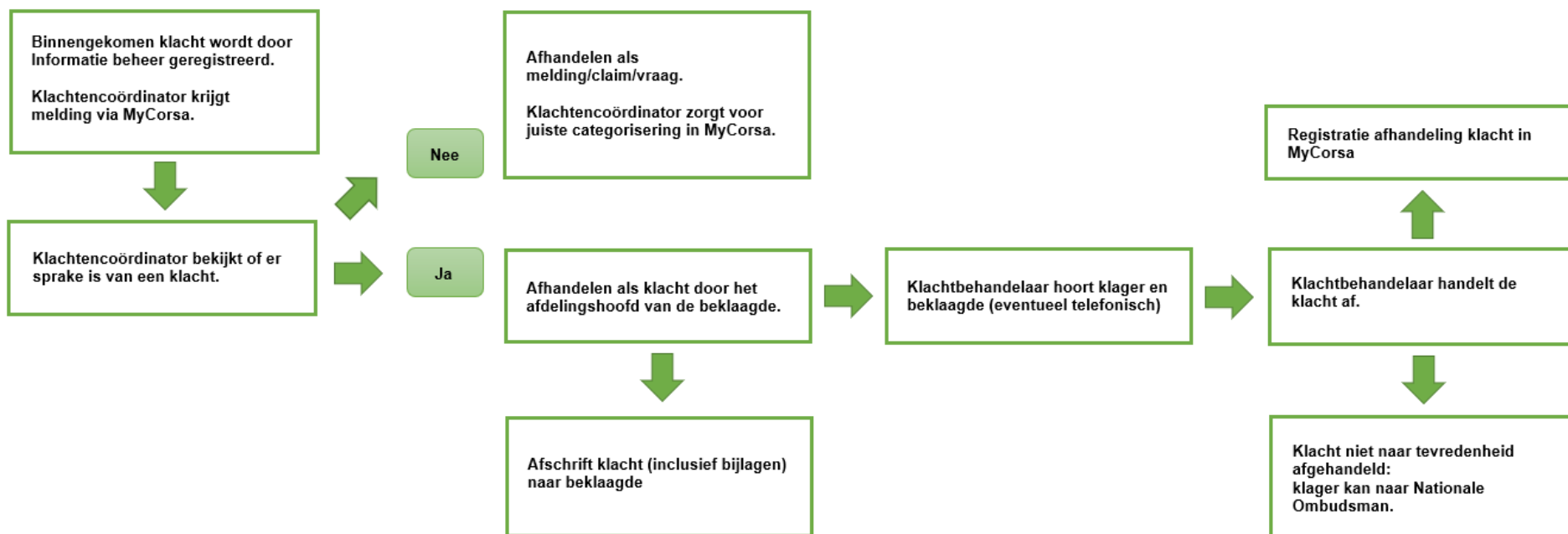
Waarover kan er een klacht worden ingediend?

- de persoonlijke behandeling door onze ambtenaren (een gedraging van de ambtenaren)
- Het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie door onze ambtenaren
- Het niet reageren op vragen door onze ambtenaren

Belangrijk om te onthouden: een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van onze gemeente wordt aangemerkt als een gedraging waar een klacht over kan worden ingediend. Onder een gedraging valt elke handeling of nalaten. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Algemene klachten over bijvoorbeeld beleid of de beleidsuitvoering vallen niet onder de reikwijdte van een klacht. Een melding is een bericht over een feit (gebeurtenis, waarneming). Een melding kan bijvoorbeeld gaan over losse stoeptegels, overhangende takken, zwerfvuil of andere overlast op straat.

2. Stroomschema interne klachtbehandeling



3. De interne klachtbehandeling

Doelen klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen
- Leren van de klacht voor de toekomst

Klachten bieden veel informatie over hoe wij als organisatie functioneren. Het geeft inzicht in de belangen en perspectieven van de inwoner of derde, en dan met name daar waar deze schuren met die van de gemeente. Het is van belang om signalen, knelpunten of problemen vroegtijdig op te vangen. Dit draagt bij aan het voorkomen van nieuwe en/of escalatie van bestaande klachten, de oplossing van het probleem en verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Kortom, een goede klachtbehandeling is in het belang van zowel de inwoner of derde als de gemeente. De inwoner of derde wordt gehoord en zijn klacht wordt serieus genomen.

Klachtencoördinator

De interne klachtenprocedure over de gedragingen van onze ambtenaren verloopt via de klachtencoördinator. Tijdens deze procedure bewaakt de klachtencoördinator de behandeling van de klacht door de klachtbehandelaar en handelt deze conform de procedureregels van de Algemene wet bestuursrecht af. De klachtencoördinatoren binnen onze organisatie zijn Francina Spijkers en Irene van Asten (vervanger).

3. De interne klachtbehandeling

Klachtbehandelaar

Klachten worden afgehandeld door een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de klachtbehandeling volgens de wettelijke procedure, het voorliggende proces en binnen de wettelijke termijnen, zoals bedoeld in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht. De termijn bedraagt 6 weken na ontvangst van de klacht.

Een klacht wordt behandeld door:

- a. een afdelingshoofd, als het een gedraging van een medewerker betreft waarbij het afdelingshoofd de leidinggevende is van deze medewerker;
- b. de gemeentesecretaris, als het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
- c. de burgemeester, als het een gedraging van de gemeentesecretaris, de locoburgemeester, een klachtencoördinator of (een lid van) het college van burgemeester en wethouders betreft;
- d. de locoburgemeester en de gemeentesecretaris, als het een gedraging van de burgemeester (als voorzitter van het college) betreft;
- e. De plaatsvervangend voorzitter van de raad en de griffier, als het een gedraging van de burgemeester (als voorzitter van de raad) betreft;
- f. de voorzitter van de raad en de griffier, als het een gedraging van (een lid van) de gemeenteraad of (een lid van) een raadscommissie betreft;
- g. de voorzitter van de raad, als het een gedraging van de raadsgriffier betreft;
- h. de griffier, als het een gedraging van een medewerker van de griffie betreft;
- i. Het hoofd van de afdeling Bedrijfsvoering, als het een gedraging van de heffingsambtenaar of invorderingsambtenaar betreft.

3. De interne klachtbehandeling

Klager

Degene die de klacht indient.

Beklaagde

de ambtenaar of bestuurder waartegen de klacht zich richt.

De interne klachtbehandeling kent twee fases: de informele en de formele behandeling

Informele behandeling

Als de inwoner of derde zich met een (mondelinge) klacht tot een bestuursorgaan van de gemeente Reusel-De Mierden wendt, wordt in eerste instantie met de betrokken perso(n)n(en) in overleg met de klachtbehandelaar geprobeerd om de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Als de klager tevreden is over de geboden medewerking, dan wordt dit schriftelijk bevestigd door de klachtbehandelaar.

Formele behandeling

In eerste instantie: als de klacht na de informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, vindt de formele behandeling van de klacht plaats. Een mondelinge klacht wordt daartoe op schrift gesteld. De organisatie is daarbij zo nodig behulpzaam. Een klaagschrift wordt behandeld overeenkomstig Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. Met instemming van de klager kan gekozen worden voor een andere wijze van behandeling van de klacht.

3. De interne klachtbehandeling

Het uitgangspunt is dat de klacht wordt behandeld door iemand die niet betrokken is bij de gedraging waarover de inwoner of derde klaagt. Deze waarborg heeft als doel de (schijn van) partijdigheid te vermijden. Interne klachtbehandeling is niet onafhankelijk, omdat de inwoner of derde immers wordt behandeld door de organisatie waarover hij klaagt. Daarom zijn extra waarborgen vereist om de kwaliteit van de klachtbehandeling te bewaken.

Vijf vuistregels om doelen klachtbehandeling te behalen

1. Bij binnenkomst klacht: wees alert en bied toegang
2. Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger
3. Is er een oplossing? Los het probleem op
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid

Bij omgaan met complex klaaggedrag is geven van gemotiveerde duidelijkheid heel belangrijk. Daarbij kunnen gedragsregels voor de burger nodig zijn.

- Kondig gedragsregels schriftelijk aan.
- Benoem het onwenselijke gedrag.

3. De interne klachtbehandeling

1. Wees alert op klachten en bied toegang

Om problemen van burgers te kunnen oplossen, moeten deze wel bekend zijn. Door alert te zijn en toegang te bieden, dragen we daar aan bij.

- Wees alert: herken onvrede, herken de klacht.
- Bied toegang: werp geen onnodige drempels op.
- Voorkom klachten: ga actief op zoek naar knelpunten.
- Leer van klachten: registreer en analyseer zoveel mogelijk klachten, signalen, meldingen.

2. Verken het probleem van de burger

Om een probleem op te lossen, is het nodig dat u achterhaalt wat de kern van iemands klacht is; de aspecten van de klacht waar het de burger echt om gaat.”

Doe dit goed door:

- Diagnose en analyse van klachten.
- Het perspectief van de burger leidend te laten zijn.
- Het probleem te verkennen in persoonlijk contact. De klachtbehandelaar neemt daarvoor het initiatief.
- Duidelijk te informeren over de klachtprocedure (zowel de burger als de medewerker die bij de klacht betrokken is).
- De schijn van partijdigheid te voorkomen: iemand anders dan de beklagde behandelt de klacht.

3. Los het probleem op

Uitgangspunt bij klachtbehandeling is: kijk altijd eerst samen met de burger of het probleem kan worden opgelost. Meestal is een oplossing voor handen.

- Stel het vinden van een oplossing voorop; niet of u de klacht formeel gezien moet behandelen.
- Zorg voor een maatwerk oplossing. Hierbij handelt u persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht.
- Steun als organisatie uw medewerkers: stel niet de regel maar de oplossing voorop.
- Voorkom willekeur: zorg voor goede afstemming binnen de organisatie.

Stel goed vast welke keuze is gemaakt en waarom.

- Betrek zo nodig andere instanties.
- Bekijk of u andere burgers met dezelfde oplossing kunt helpen en of het probleem te voorkomen is.

3. De interne klachtbehandeling

4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel

Is er geen oplossing bereikt? Dan volgt een onderzoek: het moment om te bepalen of er formele beletsels zijn om de klacht te onderzoeken.

- Blijf vanaf de start van het onderzoek in persoonlijk contact met zowel de burger als de medewerker die bij de klacht betrokken is. Betrek hen bij het onderzoek en geef hen een stem.
- Informeer alle betrokkenen over de stappen en de voortgang van het onderzoek.
- Vul zelf in hoe het onderzoek wordt uitgevoerd. Maatwerk is mogelijk. Wel schrijft de Awb twee elementen voor: a) het horen b) wat er in het bericht aan de burger moet staan.
- Toets bij de klachtbehandeling de rechtmatigheid én de behoorlijkheid. De Nationale ombudsman heeft hiervoor een behoorlijkheidswijzer.

5. Geef gemotiveerd duidelijkheid bij de afronding

Als een oplossing gevonden is, gaan we bij de burger na of hij tevreden is. En of voor de burger alles aan de orde is geweest.

- Stel de burger altijd de controlevraag: bent u tevreden? Is alles aan de orde geweest?
- Ga altijd na wat de organisatie van de klacht geleerd heeft: laat dit de burger weten.
- Zeg de burger in een afsluitend bericht dat hij terug kan komen op de uitkomst van de klachtbehandeling.
- Motiveer - bij afronding na onderzoek - in een schriftelijke reactie duidelijk het oordeel: leg uit wat is gedaan en waarom we tot dit oordeel zijn gekomen. Excuses maken is soms gepast. Verwijs ook naar de bevoegde ombudsvoorziening; dat is verplicht.

4. Procesbeschrijving klachtbehandeling

Wijze indienen klacht

Iedereen kan mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan of van de gemeente worden ingediend. Het is van belang dat medewerkers in staat zijn om deze te herkennen en hierop alert zijn. Als de onvrede niet direct op een informele wijze kan worden opgelost, dan leidt de medewerker de klacht door naar de klachtencoördinator.

Termijn behandeling

Schriftelijke klachten moeten binnen zes weken worden afgehandeld, met de mogelijkheid om de behandeling maximaal vier weken te verdagen. Verder uitstel is mogelijk met schriftelijke toestemming van de klager.

Wijze behandeling klacht

De klachtbehandelaar handelt de klacht op tijd en goed af. Dit doet hij op basis van een gedegen onderzoek, waarin zowel klager als beklaagde gehoord worden. Van het gesprek maakt hij een verslag (schriftelijk of digitaal). De klachtbehandelaar beslist op de klacht en draagt zorg voor de verzending van de afdoeningsbrief. Daarna zorgt de klachtbehandelaar ervoor dat (organisatorische) maatregelen worden doorgevoerd om nieuwe klachten te voorkomen.

4. Procesbeschrijving klachtbehandeling

Processtappen		Tijd (wanneer gereed)	Uitvoering door
1	De klachtencoördinator ontvangt van team informatiebeheer het <u>schriftelijk</u> klaagschrift nadat het team een case heeft aangemaakt.	Dag 0	klachtencoördinator
2	Een <u>mondeling</u> ingediende klacht wordt op schrift gesteld, als • de klager daar nadrukkelijk om heeft gevraagd, of • het bestuursorgaan of de ambtenaar over wie wordt geklaagd van oordeel is, dat het in het belang van hem-/ haarzelf en/of de klager is. De aldus op schrift gestelde klacht wordt ter ondertekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht, waarna de klacht ter registratie in handen van de klachtencoördinator wordt gesteld.	Dag 0	klachtencoördinator
3	De klachtencoördinator controleert of het <u>schriftelijk</u> klaagschrift voldoet aan de wettelijke vereisten van art. 9:4 van de Awb.	Dag 0-7	Klachtencoördinator
4	Als het klaagschrift niet aan de wettelijke vereisten van art. 9:4 van de Awb voldoet, dan wordt artikel 9:2 van de Awb i.p.v. afdeling 9.2 van de Awb toegepast. Voor een behoorlijke klachtbehandeling is het belangrijk dat klager in de gelegenheid wordt gesteld zijn klaagschrift aan te vullen, waarna afdeling 9.2 van de Awb alsnog moet worden toegepast. (Dit kan alleen als niet wordt voldaan aan artikel 9:4, lid 2 van de Awb).	Dag 0-7	Klachtencoördinator
5	De klachtencoördinator registreert op basis van de Awb alle binnengekomen, schriftelijke klachten. Om een volledige inzicht te krijgen worden ook de mondelinge klachten geregistreerd.	Dag 0-7	klachtencoördinator

4. Procesbeschrijving klachtbehandeling

Processtappen		Tijd (wanneer gereed)	Uitvoering door
6	De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk. In de ontvangstbevestiging is vermeld: • Informatie over de verdere procedure; • wie de klachtbehandelaar is, en • binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Een afschrift van de stukken gaat naar de klachtbehandelaar en als de klacht zich richt tegen het college, naar het betrokken afdelingshoofd, de beklaagde en de burgemeester.	Dag 0-7	klachtencoördinator
7	De klachtbehandelaar* neemt de klacht in behandeling. * In geval van een klacht gericht tegen het college draagt het betrokken afdelingshoofd samen met de burgemeester zorg voor een goede afhandeling van de klacht. Het afdelingshoofd geeft aan de burgemeester de benodigde schriftelijke informatie en de klager wordt in aanwezigheid van de burgemeester en het betrokken afdelingshoofd gehoord inzake de klacht.	Dag 8-14	klachtbehandelaar
8	Als er sprake is van een uitzondering op de behandelingsplicht zoals genoemd in art. 9:8 van de Awb wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk <u>binnen vier weken na ontvangst</u> schriftelijk over het niet in behandeling nemen van de klacht geïnformeerd. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat hij zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman als hij niet tevreden is met de wijze van afdoening.	Dag 8-27	klachtbehandelaar klachtencoördinator
9	Het oordeel van de klager is doorslaggevend, maar het initiatief kan vanuit het bestuursorgaan worden genomen.	Dag 8-14	klachtbehandelaar

4. Procesbeschrijving klachtbehandeling

Processtappen		Tijd (wanneer gereed)	Uitvoering door
	Als de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan de procedure worden stopgezet. Schriftelijk wordt de klager dan medegedeeld dat er vanuit wordt gegaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.	Dag 8-14	klachtbehandelaar
10	Klager en beklaagde worden beiden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord (al dan niet tegelijkertijd). Van het horen van klager en beklaagde wordt afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is. Van het horen van klager wordt afgezien als klager heeft verklaard geen gebruik te maken van het recht te worden gehoord. Bij kennelijke niet-ontvankelijkheid wordt niet gehoord, als gevolg van toepassing van stap 2 en verder. Van het horen wordt een digitaal verslag (geluidsopname) gemaakt. Een apart verslag is niet vereist, ook in de afdoeningsbrief kunnen de belangrijkste afspraken worden vastgelegd.	Dag 14-27	klachtbehandelaar
11	De klachtbehandelaar stelt klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede de conclusies die daaraan worden verbonden. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat hij, als hij niet tevreden is met de wijze van afdoening, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman. Een afschrift van de afdoening gaat naar de klachtencoördinator.	Dag 27-41	klachtbehandelaar
12	De klachtencoördinator zorgt voor doorzending aan de beklaagde en de burgemeester.	Dag 27-41	klachtencoördinator

5. Na afhandeling klacht

Afwikkelen case MyCorsa

Als de klacht is afgehandeld, dan wordt het resultaat van de klachtafhandeling toegekend aan de case en de case gearcheveerd.

(actieve) openbaarmaking van de klacht

Op het moment dat het centraal platform van de overheid gereed is en in gebruik kan worden genomen, dan wordt het via dit platform openbaar gemaakt. Dit volgt uit artikel 3.3 van de Wet open overheid (Woo). De persoonsgegevens worden niet openbaar gemaakt. Dit volgt uit artikel 5.1, eerste lid, onder d, van de Woo.

Zolang dat het centraal platform nog niet gereed is voor gebruik, wordt de klacht en de behandeling hiervan via een overzicht (actief) openbaar gemaakt via de website van de gemeente.

6. De externe klachtbehandeling

De externe klachtenprocedure verloopt via de Nationale Ombudsman. De klachtencoördinator is namens onze organisatie contactpersoon voor de Nationale Ombudsman. Voordat we de externe klachtenprocedure in werking zetten, moeten we eerst de (formele) interne klachtenprocedure doorlopen en afronden.

Als een klacht aanhangig wordt gemaakt bij de Nationale ombudsman, dan stelt de klachtbehandelaar desgevraagd een verweerschrift op en vertegenwoordigt de gemeente tijdens een hoorzitting.