PROCEDUREBESCHRIJVING
INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Mondelinge klachten

Handeling	door:
Geprobeerd wordt om bij telefonisch/mondeling ingebrachte klachten zo veel mogelijk mondeling tot een aanvaardbare oplossing te komen. Lukt dit dan is daarmee de kous af. (wordt ook niet geregistreerd)	betrokken medewerker
Volhardt de klager echter in zijn klacht, dan adviseren een schriftelijke klacht in te dienen. Een alternatief is om de klacht voor de klager op schrift te stellen d.m.v. een klachtenformulier.	betrokken medewerker

Schriftelijk klachten

Voortraject

Handeling	door:
Ontvangst klaagschrift via reguliere post: inboeken	interne zaken
Doorzending klaagschrift naar klachtcoördinator	interne zaken
Bij ontvangst elders in de organisatie doorzenden aan interne zaken voor inboeking	allen
Beoordeling op ontvankelijkheid	klachtcoördinator
Sturen ontvangstbevestiging en informatie over verdere gang van zaken	klachtcoördinator
Beoordeling of het om een persoons- of een zaaksgebonden klacht gaat	klachtcoördinator
Registratie klaagschrift	klachtcoördinator
Bij niet-ontvankelijkheid: schriftelijk berichten aan klager	klachtcoördinator
Bij ontvankelijkheid: kopie klaagschrift zenden aan leidinggevende	klachtcoördinator
Terugzending naar de klachtencoördinator als leidinggevende vindt dat een door de klachtcoördinator als persoonsgebonden geduide klacht om een zaaksgebonden klacht gaat. **Bij persoonsgebonden klacht: volg beschrijving onder A.** **Bij zaaksgebonden klacht: volg beschrijving onder B.**	leidinggevende

A. Persoonsgebonden klacht

Handeling	**door:**
Informeren secretaris/directeur en de portefeuillehouder P&O binnen het college over de binnengekomen klacht door toezending daarvan aan genoemde personen.	klachtcoördinator
Wanneer de persoonsgebonden klacht ziet op de integriteit van een medewerker: informeren personeelsconsulent cluster HR&O over de klacht en gedurende de klachtprocedure daarover blijven afstemmen.	klachtcoördinator
In kennis stellen betrokken medewerker en informatieverzameling over gedraging waarover geklaagd wordt	leidinggevende
leidinggevende neemt contact op met klager over oplossing klacht	leidinggevende
Als direct tot tevredenheid van klager klacht kan worden opgelost: die oplossing schriftelijk aan klager bevestigen en kopie brief naar klachtcoördinator Einde klachtprocedure	leidinggevende
Als niet direct tot tevredenheid van klager klacht is op te lossen: Klager uitnodigen voor gesprek. (hoor en wederhoor) Horen is verplicht, tenzij klager heeft aangegeven niet te willen gehoord.	leidinggevende
Verslag maken van gesprek	medewerker
Kopie verslag naar de klachtcoördinator/klager/aangeklaagde.	leidinggevende
Advies aan burgemeester en wethouders over afdoening klacht: - bevindingen onderzoek naar de klacht - de te nemen beslissing op de klacht - de eventueel daaraan verbonden gevolgen	leidinggevende
Beslissing op advies	burgemeester en wethouders
Schriftelijke reactie op de klacht formuleren	leidinggevende
Toezending schriftelijke reactie aan klager en aangeklaagde onder vermelding van mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale Ombudsman Afschrift zenden aan de klachtcoördinator	leidinggevende
Jaarverslag klachtafhandeling	klachtcoördinator

B. Behandeling zaaksgebonden klacht

Handeling	**door:**
Voorleggen zaaksgebonden klacht aan de gemeentesecretaris	klachtcoördinator
Aanzoeken "probleemhouder" voor zaaksgebonden klacht; probleemhouder kan zijn hijzelf, leidinggevende of bestuurder	gemeentesecretaris
Informatieverzameling over gedraging waarover geklaagd wordt	gemeentesecretaris of probleemhouder
Leidinggevende neemt contact op met klager over oplossing klacht	gemeentesecretaris of probleemhouder
Als direct tot tevredenheid van klager klacht kan worden opgelost: die oplossing schriftelijk aan klager bevestigen en kopie brief naar klachtcoördinator Einde klachtprocedure	gemeentesecretaris of probleemhouder
Als niet direct tot tevredenheid van klager klacht is op te lossen: Klager uitnodigen voor gesprek. (hoor en wederhoor) Horen is verplicht, tenzij klager heeft aangegeven niet te willen gehoord.	gemeentesecretaris of probleemhouder
Verslag maken van gesprek	medewerker
Kopie verslag naar de klachtcoördinator/klager/aangeklaagde.	gemeentesecretaris of probleemhouder
Advies aan burgemeester en wethouders over afdoening klacht: - bevindingen onderzoek naar de klacht - de te nemen beslissing op de klacht - de eventueel daaraan verbonden gevolgen	gemeentesecretaris of probleemhouder
Beslissing op advies	burgemeester en wethouders
Schriftelijke reactie op de klacht formuleren	gemeentesecretaris of probleemhouder
Toezending schriftelijke reactie aan klager en aangeklaagde onder vermelding van mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale Ombudsman Afschrift zenden aan de klachtcoördinator	gemeentesecretaris of probleemhouder
Jaarverslag klachtafhandeling	klachtcoördinator

C. Toelichting:

1. Aan deze beschrijving ligt ten grondslag:
   - hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht
   - de beslissing dd 2 januari 2002 op het advies van de afd BCF en de instemming dd 31-1-2002 van de gemeenteraad.
   - de beslissing dd 20 juli 2004 op het advies van de afd BCF tot aanpassing van de procedure (persoons- en zaaksgebonden klachten)
2. Kernpunten hieruit:
   Klacht: uiting van onvrede over gedraging van gemeentebestuur of zijn medewerker/bestuurder tegenover de klager over een bepaalde aangelegenheid.
   Voorbeelden klachten:
   - onbehoorlijke of ongeïnteresseerde bejegening
   - te trage afhandeling aanvraag
   - brieven te laat of niet beantwoord
   - aangevraagde informatie wordt niet toegezonden
   Behandeling klacht:
   - door direct-leidinggevende, als ambtelijk medewerker de "aangeklaagde" is
   - door gemeentesecretaris of probleemhouder als sprake is van zaaksgebonden klacht.
   - door burgemeester, als wethouder de "aangeklaagde" is
   - door de Nationale Ombudsman, als de burgemeester de "aangeklaagde" is.
   Afdoeningstermijn:
   Binnen 6 weken.
   Doel klachtregeling:
   - mogelijkheid voor klager tot genoegdoening
   - leereffect voor de gemeentelijke organisatie.

Erik Gringhuis
19 november 2014