Wijzigingsdocument Protocol Klachtbehandeling

Inleiding
Er is een inhoudsopgave opgenomen in het protocol waardoor de verwijzing naar de hoofdstukken is verwijderd.

Begrippen
De belangrijkste begrippen uit het protocol zijn opgenomen. Daarbij wordt uitgelegd wat er onder wordt verstaan. Hiermee worden de (juridische) begrippen duidelijk gemaakt en is het protocol toegankelijker. De informatie uit het huidige protocol onder ‘definitie’ en ‘actoren’ is opgenomen onder de begrippen. Deze beide paragrafen komen daarmee te vervallen.

Doelstellingen van het klachtenprotocol
De doelen van het klachtenprotocol zijn niet gewijzigd. Het leren van de klachten heeft een meer prominente plek gekregen en is daarom verplaatst naar doelstelling 1. Daarnaast is de oorspronkelijke zin ingekort.

Reikwijdte
Informatie onder het huidige kopje ‘Kader’ is opgenomen onder Reikwijdte. De reikwijdte van het protocol is uitgebreid met informatie over klachten voor aan de gemeente gerelateerde instanties en klachten over ongewenste omgangsvormen binnen de gemeentelijke organisatie.

Hoofdstuk 1 Interne klachtenprocedure

Het indienen van een klacht
Er wordt aangeven op welke manier er een klacht kan worden ingeboekt en op welke manier deze wordt ingeboekt in het postregistratiesysteem. In het huidige protocol staat aangegeven dat er op korte termijn via een e-formulier op de website een klacht kan worden ingediend. Dit is verwijderd omdat deze optie al mogelijk is. Alle klachten worden geregistreerd.

Beschrijving taken
In deze alinea komt naar voren wat de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar doen zodra een klacht binnen komt. Op deze manier wordt direct duidelijk wie betrokken zijn vanuit de gemeente en wat hun taken zijn. Voor extra duidelijkheid is gekozen deze rollen ook voortaan in het protocol te beschrijven.

Onderzoek
In deze alinea wordt de ontvankelijkheidstoets die de klachtencoördinator doet, toegelicht. Het kopje ‘ontvankelijkheidstoets’ is vervangen door 'onderzoek'. Daarnaast is gekozen de tekst uit deze alinea vóór de behandeling van de klacht te plaatsen. Het is namelijk eerst nodig dat er wordt gekeken of de klacht in behandeling wordt genomen. De inhoud van de alinea is op een paar tekstuele wijzigingen hetzelfde gebleven vanwege de wettelijke verplichtingen vanuit de Awb voor het in behandeling nemen van een klacht.

Behandeling van een klacht
Bij de behandeling van een klacht zijn de termijnen opgenomen, deze stonden eerst onder het kopje ‘Afhandeling’. Bij de tabel die overzicht biedt over klachtbehandelaren voor verschillende functionarissen is onderaan uitleg gegeven over de reikwijdte van de tabel. Zo is toegevoegd dat men niet over een individueel raadslid kan klagen, maar alleen over de gehele raad. Ook is toegevoegd dat een klacht die betrekking heeft op de uitoefening van de bevoegdheden van een buitengewoon opsporingsambtenaar wordt verzonden naar de hoofdofficier van justitie en de korpschef.

Informele behandeling
De eerste insteek is om klachten informeel te behandelen. De informatie onder deze alinea is ingekort.

Formele behandeling
Er is een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de informele en formele behandeling.

Horen
De alinea ‘Hoorplicht’ is vervangen door ‘Horen’. Daarnaast is als extra optie opgenomen om via beeldbellen te horen en is de tekst ingekort.

Beoordeling klacht
Er is gekozen om een aparte alinea op te nemen voor de beoordeling van de klacht. De informatie is vrijwel hetzelfde als onder het oude protocol. In de begrippen is een definitie gegeven van de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman. Daarom is in het kader van de leesbaarheid ervoor gekozen om de overige informatie onder deze alinea te verwijderen.

Hoofdstuk 2 Externe klachtenprocedure

Het e-mailadres is van de Nationale Ombudsman wordt niet meer vermeld op de website van de Nationale Ombudsman. Daarom is het e-mailadres verwijderd uit het protocol.

Hoofdstuk 3 Publieksfolder en klachtenformulier

De publieksfolder en het klachtenformulier zijn uit het klachtenprotocol gehaald. Een protocol is niet de plek waar deze stukken thuis horen. Er wordt onderzocht of de publieksfolder opnieuw wordt uitgeven. Het klachtenformulier is opgenomen als e-formulier op de website. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om telefonisch een klacht in te dienen, zodat iedereen een klacht in kan dienen en geen enkele doelgroep wordt buitengesloten.