

Concernkader Klachtbehandeling

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam

gelezen het voorstel van de clusterdirecteur Dienstverlening van 31 maart 2021 met nummer 3704340;

gelet op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit

Paragraaf 1. Inleiding

1.1 Dienstverlening Rotterdam

De dienstverlening vanuit de gemeente Rotterdam wordt vormgegeven vanuit zes principes voor passende dienstverlening, namelijk:

- We zetten de behoefte van de Rotterdammer centraal;
- We zijn betrouwbaar in de dienstverlening die we leveren;
- We maken onze dienstverlening makkelijker;
- Onze dienstverlening is eigentijds;
- We werken samen met de stad;
- We zijn attent en communiceren duidelijk.

Op deze manier bieden we dienstverlening waar burgers en bedrijven tevreden over zijn.

Als een betrokkene, dit kan een burger, ondernemer of een bezoeker van de gemeente Rotterdam zijn, toch niet tevreden is over het gemeentelijk handelen of het uitblijven ervan kan hij hierover een klacht indienen. We gaan uit van een oplossingsgerichte, pragmatische behandeling van iedere klacht, de zogenoemde informele klachtbehandeling. Pas als dat niet lukt of als de klager het wenst, kiezen we voor de formele klachtbehandeling en wordt een onderzoek gestart. We zijn een lerende organisatie; elke feedback kan gebruikt worden om de dienstverlening te verbeteren. Het doel van adequate klachtbehandeling is dan ook om het vertrouwen terug te winnen van de indiener van de klacht en daarnaast van de klacht te leren. Zorgvuldige klachtbehandeling is objectief en doet recht aan alle belangen en betrokken partijen. Dit betekent dat wij ons bij de klachtbehandeling baseren op (de aangedragen) feiten en niet op onze eigen meningen om zo een afgewogen oordeel te kunnen vormen. Wij stellen ons daarbij neutraal en onpartijdig op.

1.2 Regelgeving

Dit kader is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9, titel 1 en titel 2 en de Gemeentewet, artikel 170 lid 1 onder e.

Titel 9.1 van de Awb bevat minimumeisen voor een goede behandeling van klachten door bestuursorganen over overheidsoptreden. De interne klachtenprocedure van titel 9.1 is een verplichte voorfase, voordat men terecht kan bij een bevoegde externe klachteninstantie zoals de gemeentelijke ombudsman, zoals geregeld in titel 9.2 van de Awb.

Titel 9.2 regelt het externe klachtrecht: het recht op en de procedure voor een behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een externe, onafhankelijk instantie,



zoals de gemeentelijke ombudsman. Het extern klachtrecht kan beschouwd worden als het slotstuk van de gehele klachtprocedure.

Op grond van artikel 170 van de Gemeentewet ziet de burgemeester toe op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur, waarbij de vakwethouders verantwoordelijk zijn voor de inhoudelijke behandeling van klachten en het leren van klachten. De wethouder met de portefeuille organisatie ziet toe op een goede communicatie over de mogelijkheid van het indienen van klachten, het registreren van klachten en het rapporteren hierover.

Paragraaf 2 Uitgangspunten

2.1 Klachtbehandelaar

Als klachtbehandelaar treedt op:

- een hiertoe bij het betreffende organisatieonderdeel aangewezen ambtenaar die niet bij de gedraging waarover geklaagd wordt, is betrokken;
- de concerndirecteur, directeur Directie Veiligheid, Hoofd Concern Auditing, Directeur Middelen en Control of de griffier indien de klacht betrekking heeft op clusterdirecteur, een afdelingsmanager of op een (centrale) klachtencoördinator;
- een daartoe door het betreffende bestuursorgaan aangewezen persoon of personen indien de klacht betrekking heeft op bestuursorganen of de voorzitter of leden ervan, de algemeen directeur, een concerndirecteur, directeur Directie Veiligheid, Hoofd Concern Auditing en Directeur Middelen en Control.

2.2 Klachtencoördinator

Als klachtencoördinator treedt op de hiertoe door de concerndirecteur van het betreffende cluster of organisatieonderdeel aangewezen ambtenaar. Tot de taken van de klachtencoördinator behoren in elk geval:

- het aanwijzen van klachtbehandelaars binnen het organisatieonderdeel;
- het gevraagd en ongevraagd verstrekken van advies aan de klachtbehandelaar over de behandeling en afhandeling van de klachten;
- het bewaken van de planning en voortgang van de klachtbehandeling;
- het bewaken van een juiste en tijdige communicatie met betrokkenen;
- het doorgeven van informatie over de wijze van behandelen van klachten aan de centrale klachtencoördinator, het aantal en de aard van de klachten en de wijze van afdoening van de klachten.

2.3 Centrale klachtencoördinator

Als centrale klachtencoördinator treedt op de door de concerndirecteur Dienstverlening bij het cluster Dienstverlening aangestelde ambtenaar. Tot de taken van de centrale klachtencoördinator behoren in elk geval:

- het centraal registreren en publiceren van ingediende klachten;
- het bewaken van de voortgang van de behandeling van klachten;
- het bevorderen en waarborgen van de kwaliteit van klachtbehandeling;
- de regie op klachten die betrekking hebben op bestuursorganen of de voorzitter of leden ervan, de algemeen directeur, een concerndirecteur, directeur Directie Veiligheid, Hoofd Concern Auditing en Directeur Middelen en Control;



- de regie voeren op complexe klachten;
- het fungeren van contactpersoon voor de gemeentelijke ombudsman voor algemene en concernbrede aangelegenheden;
- fungeren als voorzitter van vakgroep klachten waarin klachtencoördinatoren van alle clusters deelnemen waarin klachtencoördinatoren o.a. kennis en ervaring met elkaar uitwisselen en waar mogelijk elkaar ook helpen

2.4 Gemeentelijke ombudsman

Er is op verschillende momenten binnen het klachtenproces contact mogelijk met de gemeentelijke ombudsman (GOM).

- De burger heeft ervoor gekozen de klacht in eerste instantie naar de GOM te sturen. Deze zet de klacht, in het geval deze geen aanleiding geeft om door de GOM zelf meteen onderzocht te worden, door naar de gemeente met het verzoek deze in behandeling te nemen.
- Voor spoedsituaties hanteert de GOM in het contact met de gemeente de code oranje, zodat voor de behandelend ambtenaar duidelijk is dat er met voorrang gehandeld moet worden.
- De indiener van de klacht is niet tevreden over de afhandeling van de klacht door de gemeente en legt deze ter beoordeling voor aan de GOM. De GOM kan, als hij daar aanleiding toe ziet, een onderzoek starten naar de klacht. Dit wordt externe klachtbehandeling genoemd.
- De GOM kan naar aanleiding van signalen of als een individuele klacht daar aanleiding toe geeft een onderzoek op eigen initiatief starten.
- De laatste twee opties kunnen leiden tot een onderzoeksrapport met een oordeel en mogelijke aanbevelingen aan de gemeente.

Paragraaf 3 Werkwijze

3.1 Ontvangst

Het indienen van een klacht kan op verschillende manieren: via internet, telefonisch, mondeling, per mail en per brief.

3.2 Registratie en beoordeling

Iedere klacht wordt geregistreerd in het daarvoor bestemde zaaksysteem. Een medewerker van het team concernpublieksreacties leest de klacht en beoordeelt deze klacht en zorgt dat deze ter behandeling bij het juiste cluster in het systeem komt.

3.3 Ontvangstbevestiging

De indiener ontvangt meteen (bij indienen via het webformulier) en anders binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht.

3.4 Proces

De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vijf werkdagen na het indienen van de klacht, al dan niet telefonisch, contact op met de klager. Er wordt naar gestreefd om een klacht zo snel mogelijk af te handelen. Daar waar meer tijd nodig is, worden de wettelijke termijnen gehanteerd, namelijk zes weken met de mogelijkheid tot verdagen met



vier weken. De klachtbehandeling wordt vastgelegd in het dossier binnen het daarvoor ingerichte zaaksysteem.

3.4.1 Informele klachtbehandeling

Klachtbehandeling heeft als doel het herstel van vertrouwen van de klager in de gemeente. De vraag die bij het eerste contact met de klager centraal staat, is proberen te achterhalen wat er daadwerkelijk speelt; wat is het verhaal achter de klacht. Vaak heeft de klager behoefte aan - hiermee tevreden, dan is de klacht meteen afgehandeld. Het is niet altijd mogelijk om een probleem op te lossen, uitleggen van de reden hiervan is dan van belang en kan ook zorgen voor een tevreden klager; een luisterend oor is soms al voldoende. De uitkomst van de klachtbehandeling wordt met de klager gedeeld en in het zaaksysteem geregistreerd. Mocht blijken dat de klager toch nog niet tevreden is, wordt de klacht verder formeel behandeld.

3.4.2 Formele klachtbehandeling

Soms wil de klager dat een klacht formeel wordt behandeld of geeft aan dat met de informele behandeling de klacht nog niet naar tevredenheid is afgedaan. Het kan ook dat de inhoud van de klacht vraagt om een andere behandeling dan de informele werkwijze. De klacht wordt dan formeel behandeld.

Bij formele klachtbehandeling wordt een onderzoek gestart en een feitenrelaas opgesteld. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Dit horen kan op verschillende manieren gebeuren en vindt plaats nadat hiervoor een afspraak is gemaakt. De klachtbehandelaar stelt de klager vervolgens schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het horen en de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en geeft zijn oordeel op de klacht. Bij elke klacht die formeel is afgehandeld, wordt verwezen naar de gemeentelijke ombudsman. Mocht de klager namelijk niet tevreden zijn met onze wijze van afhandelen, dan kan deze door de klager aan de gemeentelijke ombudsman ter beoordeling voorgelegd worden. Mocht de gemeentelijke ombudsman naar aanleiding hiervan een onderzoek starten, dan wordt hieraan meegewerkt. Er is dan sprake van externe klachtbehandeling. De klacht mag dan niet door dezelfde medewerker die de oorspronkelijk klacht heeft behandeld, worden behandeld.

Als blijkt dat een informele klachtbehandeling moet overgaan in een formele klachtbehandeling, dan blijft de wettelijke afhandelingstermijn gelden. De wettelijke termijnen gelden als uiterste termijn, het streven is altijd een klacht zo snel mogelijk af te handelen. Is het voor een gedegen klachtbehandeling nodig de behandeling ervan te verdagen, dan wordt de klager daarvan voor het verstrijken van de termijn van zes weken op de hoogte gesteld.

3.4.3 Formele klachtbehandeling door een door het bestuursorgaan aangewezen persoon of personen

Als de klacht betrekking heeft op een bestuursorgaan of de voorzitter of leden ervan, de algemeen directeur, een concerndirecteur, directeur Directie Veiligheid, Hoofd Concern Auditing en Directeur Middelen en Control, wordt deze behandeld door een door het betreffende bestuursorgaan aangewezen persoon of personen. Deze stelt een advies op waarna de klacht wordt afgehandeld door het bestuursorgaan zelf. De centrale klachtencoördinator heeft de regie op dit proces.

3.4.4 Beklaagde ambtenaar

Er is sprake van een beklagde ambtenaar als een klachtelement betrekking heeft op een persoonlijke en concrete gedraging van een ambtenaar. De beklagde ambtenaar wordt als volgt betrokken bij de zaak:

- Hij wordt meteen door de klachtbehandelaar geïnformeerd. Daarbij ontvangt hij ook de procedure met betrekking tot de klachtbehandeling.
- Hij heeft recht op inzage van de stukken, die voor de behandeling relevant zijn.
- Hij krijgt gelegenheid zijn standpunt kenbaar te maken (wederhoor).
- Hij ontvangt de klachtafhandeling op schrift. Als er een aanbeveling uit de behandeling volgt, is het aan de leidinggevende om dit met de beklagde ambtenaar te bespreken.

3.4.5 Bejegeningssklachten

Bij bejegeningssklachten zijn de feiten vaak niet vast te stellen. Als die situatie aan de orde is, is het van belang dat de klachtbehandeling zich richt op het herstellen van het vertrouwen van de klager in de gemeente.

3.4.6 Registratie van de afhandeling

Van iedere klacht wordt de wijze van afhandeling geregistreerd. Hierbij wordt aangegeven of dit informeel of formeel is gedaan. Daarnaast wordt bij formele afhandeling het oordeel geregistreerd en op welke behoorlijkheidsnorm de klacht betrekking heeft.

3.4.6 Leren van klachten

Herstel van vertrouwen wordt niet alleen bereikt door goede klachtbehandeling, maar ook door het in de toekomst voorkomen van eenzelfde klacht. Klagers willen over het algemeen graag dat niet nog iemand anders hetzelfde meemaakt. Bij iedere klacht wordt nagegaan of er sprake is van een leerelement en waar nodig en mogelijk leidt dit tot een aanpassing. Tevens wordt de aanpassing gedeeld met de klager, zodat hij ondervindt dat het indienen van een klacht nut heeft.

Paragraaf 4 Klachtrapportage

De klachtenrapportage wordt jaarlijks aan de gemeenteraad gestuurd en gepubliceerd op de website van de gemeente.

Dit Concernkader klachtbehandeling treedt in werking met ingang van 1 mei 2021

Aldus vastgesteld in de vergadering van 13 april 2021.

De secretaris,

V.J.M. Roozen

De burgemeester,

A. Aboutaleb