



Werkinstructie klachtbehandeling van gemeente Gennep

versie: 1 oktober 2019

Managementsamenvatting

Deze instructie heeft als doel vast te leggen hoe wij intern omgaan met een klacht van de inwoner. Ons uitgangspunt is de inwoner serieus te nemen, het vertrouwen in onze organisatie te herstellen en de klacht te zien als leermoment voor de toekomst.

Wij werken in een menselijke organisatie, waardoor klachten niet te voorkomen zijn. De hoofddoelstelling van de klachtbehandeling is genoegdoening voor de inwoner, in welke vorm dan ook. Het gaat niet om wie gelijk heeft of krijgt. Het is belangrijk het vertrouwen bij de inwoner te herstellen en de inwoner daadwerkelijk horen. Anderzijds is het belangrijk dat wij klachten en klachtbehandeling zien als een waardevolle manier om burgerperspectief een plek te geven in ons overheidsoptreden en hier van te leren voor de toekomst.

We delen het behandelingsproces op in een formeel en informeel deel. Het uitgangspunt is dat klachten zoveel mogelijk op voortvarende en informele wijze worden opgelost. Dit draagt bij aan het herstel van het vertrouwen van de inwoner 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 beklaagde. Deze leidinggevende is verantwoordelijk voor een tijdige en zorgvuldige afhandeling van de klacht. In de praktijk zullen de teamcoördinatoren veelal de eerste lijn klachtbehandelaar zijn. De klachtencoördinator kan hen hierbij ondersteunen.

De manier waarop we klachten afhandelen, geven we in letter en schematisch weer in dit document.

Inhoud

Managementsamenvatting	2
1. Inleiding.....	4
2. Wat is een klacht?.....	4
3. Belang van klachten	4
4. Visie op professionele klachtbehandeling	5
5. Rollen en verantwoordelijkheden in het proces	5
6. Het proces.....	8
6.1 Informele benadering in het dienstverleningstraject	8
6.2 Klachtbehandelingsproces	9
A). Informele klachtbehandeling door klachtbehandelaar	9
B). Formele klachtbehandeling door klachtbehandelaar	10
7. Het processchema.....	11

1. Inleiding

De hoofddoelstelling van de klachtbehandeling is genoegdoening voor de inwoner, in welke vorm dan ook. Het gaat niet om wie gelijk heeft of krijgt. Het is belangrijk het vertrouwen bij de inwoner te herstellen. Anderzijds zien we klachten en klachtbehandeling als een waardevolle manier om burgerperspectief een plek te geven in ons overheidsoptreden. Door klachten professioneel te behandelen, kunnen we informatie over de ervaringen van inwoners met onze gemeente naar binnenhalen en hiervan leren voor de toekomst.

De wettelijke basis wordt gevormd door de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en meer in het bijzonder, hoofdstuk 9 daarvan. Deze artikelen over het klachtrecht zijn veelal dwingend geformuleerd en hebben rechtstreekse werking op de klacht.

Deze instructie is geschreven voor de betrokken medewerkers van de gemeente Gennep. De instructie geeft zo duidelijk mogelijk weer hoe, bij wie en met welke termijnen de behandeling van de klacht plaatsvindt.

2. Wat is een klacht?

Artikel 9:1 van de Awb bepaalt dat ieder het recht heeft over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. De wet geeft geen definitie van wat een klacht is.

In lijn met de Nationale ombudsman vatten wij een klacht ruim op, namelijk als iedere uiting van ongenoegen door een inwoner over overheidshandelen. Het gaat in dit kader om klachten gericht of gerelateerd aan gedrag / houding / benadering van of door een persoon. Een ruime interpretatie van het begrip past in de huidige samenleving waarin de inwoner het belangrijk vindt gehoord te worden en serieus te worden genomen. Het maakt voor de inwoner immers niet uit of het een klacht is of niet. Hij wil dat het probleem wordt opgelost.

3. Belang van klachten

Klachten bieden een schat aan informatie over hoe de organisatie functioneert. Het geeft inzicht in de belangen en perspectieven van de inwoner, 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 als de gemeente. De inwoner wordt gehoord en zijn klacht wordt serieus genomen. Zorgvuldige klachtbehandeling kan bijdragen aan herstel van geschonden vertrouwen in het bestuur en aan verbetering van het imago van de gemeente. Voor de gemeente is een zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur, een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid.

4. Visie op professionele klachtbehandeling

Binnen de gemeentelijke organisatie dient de basis voor klachtbehandeling te staan. Daarvoor is nodig dat iedereen binnen de organisatie van bestuurder tot medewerker op dezelfde manier aankijkt tegen klachten en de klachtbehandeling. Binnen de verschillende niveaus moet uitgedragen worden dat klachten en -behandeling waardevol zijn voor het vertrouwen van de inwoner in onze dienstverlening en bijdragen aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Voor professionele klachtbehandeling is een open organisatiecultuur noodzakelijk. Een cultuur waarin mensen hun mond open durven te doen, fouten mogen maken en van paden mogen en durven af te wijken, zodat escalatie voorkomen wordt en snelle oplossingen mogelijk zijn. Mensen durven pas verandervoorstellen te doen als ze erop vertrouwen dat hier zorgvuldig mee om wordt gegaan. Leidinggevendenden hebben een rol in het creëren van een open cultuur en steun aan de medewerkers. Belangrijk is dat medewerkers onvrede en klachten herkennen en daarvoor een oplossing vinden, waardoor formele procedures zoveel mogelijk worden voorkomen en het vertrouwen van de inwoner in de organisatie is hersteld.

5. Rollen en verantwoordelijkheden in het proces

Burgemeester en wethouders dragen zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over hun gedrag en over gedraging van medewerkers die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

In dit kader is een duidelijke klachtprocedure noodzakelijk voor alle betrokkenen. Inwoner moeten heldere informatie krijgen over de klachtprocedure, de klachtbehandeling en wat er met de klacht gebeurt. Maar ook binnen de organisatie moet helder zijn hoe met een klacht moet worden omgegaan en waar de verantwoordelijkheid hiervoor ligt. In deze werkinstructie beschrijven we hoe we binnen de gemeente Gennep klachten behandelen.

Medewerkers: Om problemen van inwoner te kunnen oplossen, moeten deze wel bekend zijn binnen de organisatie. Het is van belang dat medewerkers alert zijn op uitingen van onvrede en klachten bij het contact dat zij hebben met de inwoner. Indien zij signaleren dat er onvrede heerst, proberen zij dit direct informeel op te lossen. Indien zij het probleem niet direct kunnen oplossen, is het van belang dat zij de inwoner laat weten waar hij/zij dan wel terecht kan. Zij helpen de inwoner eventueel met het formuleren van de klacht, indien de klager daar zelf niet toe in staat is.

Klachtencoördinator (KC): De klachtencoördinator registreert de klachten, de afhandeltermijn en de afdoening en begeleidt de klachtbehandeling. De klachtencoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en adviseert de verantwoordelijke klachtbehandelaar over de te volgen procedure. De klachtencoördinator begeleidt de klachtbehandelaar bij een klacht en ziet toe op de tijdige afhandeling van de klacht door de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator biedt ondersteuning aan klagers die moeite hebben om de klacht te formuleren. Voorts bewaakt de klachtencoördinator de kwaliteit van de klachtbehandeling en adviseert gevraagd en ongevraagd inzake de wijze van afhandeling van de klachtprocedure.

De klachtencoördinator stelt jaarlijks ten behoeve van het bestuur een verslag op over het aantal, de aard en wijze van de klachten van het voorgaande jaar en hoe daarmee om is gegaan.

Klachtbehandelaar (KB): Klachten worden afgehandeld door een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de klachtbehandeling conform de wettelijke procedure, het voorliggende proces en binnen de wettelijke termijnen, zoals bedoeld in artikel 9:11 van de Awb. De termijn bedraagt 6 weken na ontvangst van de klacht.

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

Bestuurlijk niveau

Een klacht naar aanleiding van gedrag van de gemeenteraad of een lid ervan wordt behandeld door de voorzitter van de gemeenteraad. Een klacht naar aanleiding van gedrag van de voorzitter van de gemeenteraad wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter. Een klacht over de griffier wordt behandeld door de burgemeester.

Een klacht naar aanleiding van gedrag van het college van burgemeester en wethouders of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij de burgemeester zelf onderwerp is van de klacht. In dat geval wordt de klacht door de locoburgemeester behandeld.

Ambtelijk niveau

Een klacht naar aanleiding van gedrag van een ambtenaar, of een daarmee gelijk te stellen functionaris, wordt behandeld door de hiërarchisch leidinggevende onder wiens verantwoordelijkheid deze persoon werkzaam is.

Een klacht naar aanleiding van gedrag van de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester. Een klacht over de plaatsvervangend gemeentesecretaris wordt behandeld door de gemeentesecretaris.

De gemeentesecretaris behandelt klachten over afdelingsmanagers en medewerkers van de staf.

De afdelingsmanager behandelt klachten over de teamcoördinator van zijn afdeling.
De teamcoördinator behandelt de klachten over een medewerker binnen zijn team.

Een klacht naar aanleiding van processen, termijnen e.d. wordt behandeld door de teamcoördinator tot wiens proces de klacht zich richt.

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst de klachtencoördinator een klachtbehandelaar aan.

De klachtbehandelaar handelt de klacht tijdig en correct af. Dit doet hij op basis van een gedegen onderzoek, waarin zowel klager als beklagde gehoord worden. Van het gesprek maakt hij een verslag. De klachtbehandelaar beslist op de klacht en draagt zorg voor de verzending van de afdoeningsbrief. Voorts zorgt de klachtbehandelaar voor het doorvoeren van (organisatorische) maatregelen om nieuwe klachten te voorkomen.

Klager (K): degene die de klacht indient.

Beklaagde (B): de ambtenaar of bestuurder waartegen de klacht zich richt.

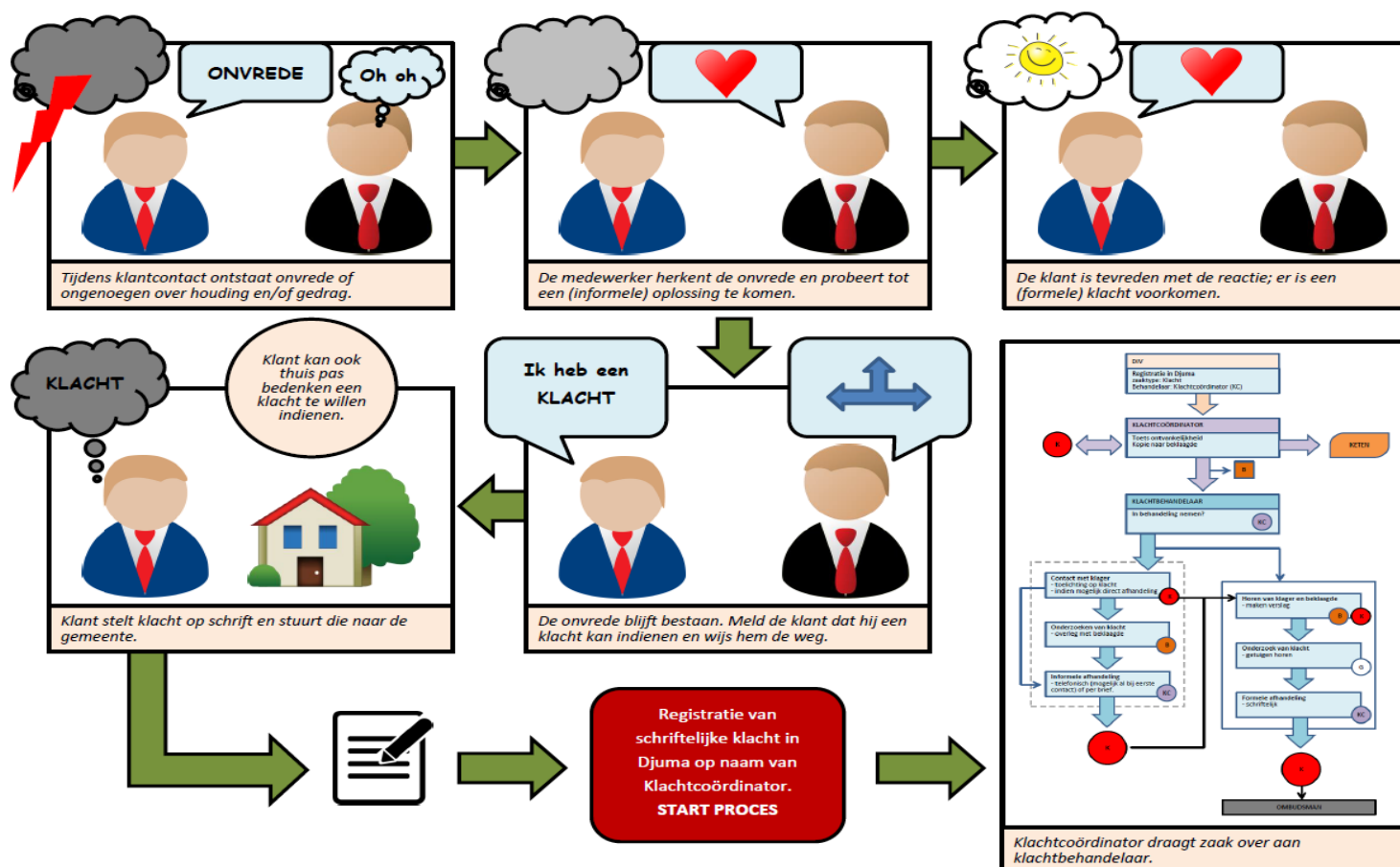
Ketenpartners, leveranciers , verbonden partijen e.d. (KETEN): het is voor inwoners niet altijd duidelijk waar zij hun signaal of klacht over bijvoorbeeld het sociaal domein in hun gemeente moeten indienen. Sommige taken voeren wij zelf uit en andere hebben we uitbesteed aan samenwerkingsverbanden, met vaak een eigen klachtenprocedure. Daarnaast hebben inwoners te maken met bijvoorbeeld sociale wijkteams, vertrouwenspersonen, cliëntondersteuners en gemeentelijke cliënten- of participatieraden, of andersoortige samenwerkingen zoals belastingen. Om te voorkomen dat mensen hierdoor tussen wal en schip vallen, kunnen inwoners sowieso met hun klacht of signaal terecht bij de gemeente.

6. Het proces

6.1 Informele benadering in het dienstverleningstraject

Tijdens het klantcontact in het dienstverleningsproces kan een **medewerker** geconfronteerd worden met onvrede, ongenoegen of klachten van de inwoner. Dit kan bijvoorbeeld telefonisch in een vergunningstraject of tijdens een keukentafelgesprek. Het is belangrijk dat medewerkers onvrede en klachten herkennen, zodat daar direct op informele wijze op geacteerd kan worden. De inwoner moet serieus genomen worden en worden gehoord. Het gaat er uiteindelijk niet om wie gelijk heeft of gelijk krijgt. Het is belangrijk dat het vertrouwen van de inwoner in onze organisatie niet geschaad wordt of snel wordt hersteld. Medewerkers worden gesteund in hun open aanpak in het voorkomen van klachten en escalatie door de open cultuur en managementstijl. Medewerkers hebben mandaat om op informele wijze ongenoegen en klachten op te lossen.

Indien medewerkers het probleem niet direct kunnen oplossen, wijzen zij de inwoner erop waar die wel terecht kan met zijn klacht. Eventueel helpt de medewerker bij het formuleren van de klacht, indien de klager daartoe niet zelfstandig in staat is. Indien in het dienstverleningstraject de klacht niet kan worden opgelost start het klachtbehandelingsproces.



6.2 Klachtbehandelingsproces

De wijze waarop een klacht wordt ingediend

Een ieder 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. Medewerkers dienen hier alert op te zijn en in staat zijn om deze te herkennen. De medewerker zal proberen direct op informele wijze tot een oplossing te komen. Indien de onvrede niet direct kan worden opgelost, leidt de medewerker de klacht door naar zijn/ haar leidinggevende of de klachtencoördinator.

Een schriftelijke klacht wordt door team DIV ingeboekt en doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Op de schriftelijke klacht wordt door de postkamer de datum van ontvangst aangetekend en er wordt een ontvangstbevestiging verzonden.

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.

Klachtbehandeling

De **klachtencoördinator (KC)** beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en of de klacht voldoet aan de wettelijke eisen, als bedoeld in artikel 9:4 van de Awb. Indien dit niet het geval is, wordt klager in de gelegenheid gesteld om alsnog de gegevens in te dienen. De klachtencoördinator stuurt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 3 werkdagen de klacht door aan de klachtbehandelaar en een kopie aan de beklaagde.

De klachtencoördinator begeleidt de klachtbehandelaar gedurende het proces van de behandeling van de klacht.

De **klachtbehandelaar (KB)** draagt zorg en is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. De klachtbehandelaar beslist, in overleg met de klachtencoördinator, of hij de klacht in behandeling neemt. Dit gebeurt op basis van artikel 9:8 Awb. Dit artikel geeft aan wanneer een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen. Als de klachtbehandelaar de klacht niet in behandeling neemt, deelt hij dit schriftelijk (binnen 4 weken) aan de klager mee.

De behandeling van een klacht is maatwerk. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht. Het proces wordt afgestemd op de strekking van de klacht, de behoeften van de klager en de mogelijkheden van de organisatie.

A). Informele klachtbehandeling door klachtbehandelaar

Gelet op artikel 9:5 van de Awb is het bestuursorgaan bevoegd tot een andere manier van afhandeling van de klacht om te proberen de klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen. Het uitgangspunt is dat klachten eerst op informele wijze worden behandeld voordat het formele traject wordt opgestart.

De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 3 werkdagen contact op met de klager en de beklaagde om de klacht te bespreken en te onderzoeken of de klacht informeel kan worden afgedaan. Indien dat het geval is, vindt de afdoening informeel plaats. Dit kan door middel van een informatief gesprek, excuses maken, herstelbesluit nemen, bloemetje sturen, e.d.

Mondelinge klachten worden altijd informeel afgehandeld, schriftelijke klachten indien mogelijk ook.

Na afloop bevestigt de klachtbehandelaar het afdoeningsresultaat, indien gewenst door klager, schriftelijk aan de klager (d.m.v. afdoeningsbrief), waarvan een kopie (of zaaknummer) aan de klachtencoördinator wordt verstrekt.

De klachtbehandelaar zal indien nodig organisatorische maatregelen (laten) treffen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Wij zijn een lerende organisatie en dat betekent dat wij de informatie uit klachten zien als leermoment. De klachtbehandelaar geeft het signaal door in de organisatie(ORG). Werkprocessen worden indien nodig aangepast.

B). Formele klachtbehandeling door klachtbehandelaar

Wanneer een klager niet instemt met informele afdoening van zijn schriftelijke klacht, handelt de klachtbehandelaar deze klacht volgens de formele procedure van de Algemene wet bestuursrecht (artikel 9:10 t/m 9:12) af. Dit betekent het volgende.

De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht. Vervolgens stelt hij zowel de klager als beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Als klager hierom verzoekt, kan het horen apart plaatsvinden. Alvorens in gesprek te treden met klager en beklaagde onderzoekt de klachtbehandelaar de achtergronden van de klacht en bekijkt hoe hij de klacht kan oplossen. Tijdens het gesprek maakt de klachtbehandelaar een inschatting van de gegrondheid van de klacht en lost, indien mogelijk, de klacht ter plekke op.

Indien de klacht onterecht is, dan wel dat de klacht niet kan worden opgelost, zal de klachtbehandelaar dit duidelijk en gemotiveerd aan de klager communiceren.

Van het gesprek maakt de klachtbehandelaar een verslag (art. 9:10 Awb). Zo nodig worden getuigen door de klachtbehandelaar gehoord.

De klachtbehandelaar stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek van de klacht, zijn oordeel (gemotiveerd) daarover en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt (afdoeningsbrief). Hij wijst de klager erop dat deze bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan indienen als hij het niet met het klachtoordeel eens is.

Op basis van het mandaatbesluit 2018 zijn de gemeentesecretaris, de afdelingsmanagers en de teamcoördinatoren bevoegd om de klacht in mandaat namens het college af te handelen.

7. Het processchema

