

Klachtenregeling gemeente Heerenveen

Algemeen

Inwoners van de gemeente Heerenveen kunnen zich op vele manieren tot de gemeente Heerenveen wenden. Inwoners kunnen vragen hebben, een bezwaarschrift indienen, een melding over de openbare ruimte doen, of een klacht indienen. Vragen worden beantwoord door de daarvoor verantwoordelijke afdeling en ambtenaren. Een bezwaarschrift wordt beoordeeld door de commissie bezwaarschriften. Een melding over de openbare ruimte wordt behandeld door de afdeling Integraal Beheer openbare Ruimte (IBOR) of de afdeling Realisatie. Een klacht die is gericht tegen de uitvoering van de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening door de gemeente Heerenveen wordt behandeld door de klachtencommissie Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân (SMWF). Alle andere klachten worden behandeld door de klachtbehandelaar. De klachtfunctionaris van de afdeling Juridische Zaken en Inkoop biedt daarbij ondersteuning.

Klacht

Met een klacht wordt bedoeld iedere uiting van ongenoegen betreffende het handelen of (een) geuite gedraging(en) van het bestuur of medewerkers van bestuursorganen van de gemeente Heerenveen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon. Als klachtwaardige gedragingen kunnen bijvoorbeeld een trage of geen beantwoording van een brief of verzoek om informatie, het niet nakomen van toezeggingen, een onheuse bejegening of een belediging worden aangemerkt.

De ontvangst van de klacht

Klachten kunnen zowel mondeling als (bijvoorbeeld) per brief, per mail, via de website worden ingediend. De klachtfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht en vraagt klager, indien het telefoonnummer van de klager niet bekend is, om zijn telefoonnummer. De klachtfunctionaris belt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, met de klager. De klachtfunctionaris vraagt de klager daarbij naar de aard en het doel van de klacht. Als het nodig is voor de behandeling, helpt de klachtfunctionaris de klager om de mondelinge klacht op schrift vast te leggen.

Informele behandeling is uitgangspunt

De klachtfunctionaris informeert de desbetreffende afdeling over de klacht en verzoekt daarbij om te onderzoeken of de klacht informeel kan worden afgehandeld. De betreffende medewerker van de afdeling streeft ernaar om de klacht naar tevredenheid van zowel de klager als de afdeling op te lossen. De klachtfunctionaris speelt daarbij een bemiddelende rol. Als de klager tevreden is over de oplossing, bevestigt de afdeling het resultaat per mail aan de klager en de klachtfunctionaris. Daarin wordt vermeld waar de oplossing uit bestaat en wat tussen klager en de betreffende afdeling is afgesproken.

Formele behandeling

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager (informeel) is opgelost, of wanneer de klager niet aan een informele behandeling wil meewerken, stuurt de klachtfunctionaris de klacht en de daarbij behorende stukken door naar de klachtbehandelaar. De klager wordt door de klachtfunctionaris uitgenodigd voor een gesprek, waarin klager een toelichting kan geven. Hierbij zijn de klachtbehandelaar en de klachtfunctionaris aanwezig. De medewerker tegen wie de klacht is gericht kan daarbij tevens aanwezig zijn, mits hij en de klager daarmee beide instemmen. De klachtfunctionaris maakt een samenvattend verslag van het gesprek.

Afhandeling

De klachtfunctionaris stelt namens de klachtbehandelaar een klachtafhandelingsbrief op waarin gemotiveerd wordt ingegaan op alle klachtgronden. Hierbij wordt ingegaan op de rechtmatigheid en de behoorlijkheid. Met de rechtmatigheid wordt bedoeld of de gedraging juridisch en/of zakelijk juist

is en met de behoorlijkheid of de gedraging eerlijk en/of respectvol is. In de klachtafhandelingsbrief wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om de klacht binnen zes weken onder de aandacht te brengen bij de Nationale Ombudsman. Als de klacht niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld kan worden, is de klachtfunctionaris bevoegd de afhandeling te verdagen.

Klachtbehandelaars

Klachten naar aanleiding van gedragingen van:

- 1) een medewerker die werkzaam is bij een bepaalde afdeling van de gemeente Heerenveen worden behandeld door de direct leidinggevende van die betreffende afdeling waar de medewerker werkzaam is;
- 2) medewerkers van verschillende afdelingen van de gemeente Heerenveen worden behandeld door de direct leidinggevend van die afdeling waar de betreffende medewerkers werkzaam zijn. Bij medewerkers die projectmatig in een ander team werken, wordt de klacht behandeld door het afdelingshoofd van het team waar het project wordt uitgevoerd;
- 3) een afdelingshoofd van de gemeente Heerenveen worden behandeld door de gemeentesecretaris;
- 4) de gemeentesecretaris worden behandeld door het college van burgemeester en wethouders;
- 5) een lid van het college van burgemeester en wethouders worden behandeld door het bestuursorgaan zelf. Een lid van het college voert het klachtgesprek in aanwezigheid van de klachtfunctionaris;
- 6) het college van burgemeester en wethouders worden behandeld door het bestuursorgaan zelf. De burgemeester voert het klachtgesprek in aanwezigheid van de klachtfunctionaris;
- 7) een medewerker van de griffie worden behandeld door de griffier. Klachten naar aanleiding van gedragingen van de griffier worden behandeld door de burgemeester;
- 8) de burgemeester worden behandeld door de locoburgemeester;
- 9) de gemeenteraad worden behandeld door de burgemeester. Een klacht die is gericht tegen een individueel raadslid wordt doorgestuurd naar de griffie met verzoek de klacht te plaatsen op de lijst van ingekomen raadsstukken.

Jaarverslag

De klachtfunctionaris maakt een jaarverslag met daarin een overzicht van de ingediende, behandelde en afgehandelde klachten. Dit overzicht wordt, indien nodig, voorzien van beleidsmatige aanbevelingen vanuit de afdelingen en ter kennis gebracht aan de gemeenteraad, gedeeld met de interne organisatie en op de website van de gemeente geplaatst.