

RICHTLIJN KLACHTBEHANDELING 2013

RICHTLIJN KLACHTBEHANDELING 2013.....	1
1. ALGEMEEN.....	2
1.1 Klachtrecht.....	2
1.2 Klager.....	2
1.3 Verantwoordelijkheden.....	2
1.4 Privacy.....	3
2. DE INTERNE KLACHTPROCEDURE STAP VOOR STAP.....	3
2.1 Ontvangst klaagschrift.....	3
2.2 Registratie klaagschrift.....	3
2.3 Start behandeling.....	3
2.4 Eerst informeel, dan formeel.....	3
2.5 Volledigheidscontrole.....	4
2.6 Ontvangstbevestiging klaagschrift: binnen twee weken.....	4
2.7 Klaagschrift naar betrokken medewerker.....	4
2.8 Onderzoek.....	5
2.9 Hoorzitting.....	5
2.10 Afdoeningsbrief.....	5
2.11 Verwijzing naar vervolfgaan.....	6
2.12 Registratie en publicatie van de schriftelijke klacht - centraal meldpunt.....	6

Instemming Ondernemingsraad (art. 27 lid 1 onder j Wet op de ondernemingsraden) op: [datum X]
Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester op: [datum Y].
Gepubliceerd in [] op [datum Z].
In werking getreden op [datum Z + 1].

1. ALGEMEEN

1.1 Klachtrecht

Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), schrijft dwingend voor op welke wijze dient te worden omgegaan met klachten die handelen over gedragingen van een bestuursorgaan en van personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Deze richtlijn geeft aan hoe de klachten *intern* bij de gemeente Emmen dienen te worden behandeld, opdat wordt voldaan aan hoofdstuk 9 Awb.

1.2 Klager

Het klachtrecht komt toe aan “een ieder” (art. 9:1 Awb), dus aan natuurlijke personen en rechtspersonen. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Voor schriftelijke klachten gelden meer wettelijke regels van procedurele aard dan voor mondelinge klachten. Deze richtlijn gaat uitsluitend over schriftelijke klachten: de klaagschriften. Dat neemt niet weg dat ook mondelinge klachten correct en tijdig dienen te worden afgehandeld. Mondelinge klachten kunnen ook uitmonden in een schriftelijke klacht en daarmee onder de werking van deze Richtlijn komen te vallen.

1.3 Verantwoordelijkheden

Er is een klachtencoördinator (afdeling PJC) die zorg draagt voor:

- Kaderstelling en control met betrekking tot klachtbehandeling.
- Centrale registratie en jaarverslag (artikel 9:12a Awb).
- De coördinatie van goede inhoudelijke afhandeling van klachten door de verantwoordelijke personen.
- Het laten inrichten van geautomatiseerde verwerking van de klachten en het aanreiken van goede instrumenten voor klachtenafhandeling.
- Het doorkoppelen van klachten met een beleidscomponent naar het management.
- Het verbinden van klachtenmanagement aan een kwaliteitsconcept en het structureel verbeteren van de organisatie.
- Het ontwikkelen van beleid op het gebied van kwaliteit en klachtmanagement.
- Het verzorgen van training en coaching op het gebied van klachten.
- Het verstrekken van informatie en advies aan de klachtbehandelaar (inclusief het aanbieden van mediation).
- Het bevorderen van informele conflictoplossing (zie ook 2.4).
- Het actualiseren van deze Richtlijn interne klachtbehandeling, mede met het oog op veranderende wet- en regelgeving en beleid.

Als de klacht over een medewerker gaat, is de afdelingsmanager formeel bevoegd (op grond van het mandaatbesluit) tot het afhandelen van de klacht. Hieronder valt bespreking en ondertekening van de afdoeningsbrief. De feitelijke behandeling van de klacht geschiedt in dat geval ook onder verantwoordelijkheid van de afdelingsmanager. De afdelingsmanager is dan verantwoordelijk voor de tijdige en behoorlijke afhandeling van de klacht. Hij dient de klacht te (laten) behandelen conform het gestelde in de tweede paragraaf van deze richtlijn. De feitelijke werkzaamheden (houden hoorzitting, opstellen conceptbeslissing, overleg met de klachtencoördinator en dergelijke) kan de afdelingsmanager opdragen aan een van zijn medewerkers.

Naast klachten over medewerkers, kunnen er ook klachten tegen andere functionarissen en bestuursorganen van de gemeente worden ingediend. Klachten worden behandeld conform onderstaand schema. Individuele leden van de gemeenteraad worden niet geacht onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan (de gemeenteraad) te vallen, zodat de Richtlijn daarop niet van toepassing is. De Nationale Ombudsman adviseert vermeend onethisch gedrag van individuele raadsleden te bespreken in een openbare raadsvergadering, opdat in de openbaarheid een moreel oordeel kan worden gegeven over dat gedrag.

Ingediend tegen	Behandeling door	Verantwoordelijkheid (ondertekening)
Medewerker	Teamleider	Afdelingsmanager
Teamleider	Afdelingsmanager	Concerndirecteuren
Afdelingsmanager	Concerndirecteuren	Gemeentesecretaris
Programmamanager, concerndirecteuren	Gemeentesecretaris	College van BenW
Gemeentesecretaris (algemeen directeur)	College van BenW	College van BenW
Wethouder	College van BenW	College van BenW
Burgemeester	College van BenW	College van BenW
Medewerker griffie	Griffier	Griffier
Griffier	Gemeenteraad	Gemeenteraad
Gemeenteraad	Gemeenteraad	Gemeenteraad

1.4 Privacy

Iedere medewerker en bestuurder die betrokken is bij de klachtenprocedure is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle informatie omtrent de behandeling van de klacht. Dit geldt niet voor informatie die ambtshalve, op grond van de wet of deze Richtlijn medegedeeld moet worden. De plicht tot geheimhouding houdt niet op te bestaan nadat betrokkene niet meer verbonden is aan de gemeente.

2. DE INTERNE KLACHTPROCEDURE STAP VOOR STAP

2.1 Ontvangst klaagschrift

Een schriftelijke klacht kan overal bij de gemeente Emmen binnenkomen. Iedereen die een brief in handen krijgt, moet zich ervan vergewissen of het om een klacht in de zin van de Awb gaat. Dat is niet altijd direct duidelijk. Bij twijfel dient contact te worden opgenomen met de klachtencoördinator.

2.2 Registratie klaagschrift

Klaagschriften dienen als zodanig op naam van de klachtencoördinator te worden ingeboekt in Corsa. De klachtencoördinator zendt onverwijld een afschrift van de klacht aan:

- het beklagde bestuursorgaan of de beklagde ambtenaar en
- de voor afhandeling verantwoordelijk functionaris.

De klachtencoördinator adviseert de voor afhandeling verantwoordelijke functionaris over het aanwijzen van de persoon die de feitelijke behandeling op zich zal nemen.

Indien de klacht is ingediend tegen een medewerker, vindt eerst overleg plaats tussen de klachtencoördinator en de voor afhandeling verantwoordelijke functionaris (in een dergelijk geval de afdelingsmanager). Pas na dit overleg zal een persoon worden aangewezen die de feitelijke behandeling van de klacht op zich neemt.

2.3 Start behandeling

De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft (art. 9:7, eerste lid Awb). Dat geldt niet indien de klacht betrekking heeft op de bestuursorganen zelf of een lid daarvan (art. 9:7, tweede lid Awb).

2.4 Eerst informeel, dan formeel

Het is beleid van de gemeente Emmen om eerst telefonisch contact met de klager op te nemen.

De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator kan zelf met de klager spreken, maar hij kan de klager en beklagde (met wederzijds goedvinden) ook telefonisch in contact brengen met elkaar. Op deze informele manier kunnen naar verwachting veel klachten snel naar tevredenheid van de klager worden afgehandeld. De klachtbehandelaar wordt door de klachtencoördinator geïnformeerd over een eventuele informele afhandeling. In voorkomende gevallen kan ook de klachtbehandelaar het informele traject inzetten.

Als blijkt dat de klacht telefonisch naar tevredenheid is behandeld, wordt dat door degene die het informeel contact tot stand heeft gebracht (de klachtencoördinator of de klachtbehandelaar) schriftelijk aan de klager bevestigd. Het vervolg van de schriftelijke procedure hoeft dan niet te worden toegepast, conform artikel 9:5 Awb.¹

Als niet duidelijk wordt dat de klager tevreden is na het informele contact, wordt de schriftelijke/formele procedure voortgezet.

2.5 Volledigheidscontrole

Als telefonisch contact met de klager niet tot resultaat heeft gehad dat de klacht naar tevredenheid is behandeld, wordt de behandeling van de schriftelijke klacht voortgezet.

Een klaagschrift dient in ieder geval te bevatten (art. 9:4, tweede lid Awb):

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- d. ondertekening.

Alleen als daar aan is voldaan en de klacht “betrekking heeft op een gedraging jegens de klager” (art. 9:4, eerste lid Awb), is men verplicht de klacht volgens de hierna beschreven stappen af te handelen. Als het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van klacht noodzakelijk is, dient de indiener te zorgen voor een vertaling (art. 9:4, derde lid jo. art. 6:5, derde lid Awb).

Indien niet aan deze wettelijke vereisten is voldaan, wordt de klager schriftelijk in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog aan de vereisten te voldoen. De gemeente Emmen hanteert in principe een “redelijke termijn” van vier weken.

Wordt het gebrek niet tijdig hersteld, dan hoeft voor de afhandeling van het klaagschrift niet meer de verplichte procedure van hoofdstuk 9 Awb te worden gevolgd, maar dat mag wel. De plicht van artikel 9:2 Awb om de klacht behoorlijk af te handelen blijft altijd bestaan.

2.6 Ontvangstbevestiging klaagschrift: binnen twee weken

Indien of zodra de klager heeft voldaan aan bovenvermelde vereisten wordt onmiddellijk en in ieder geval binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift een ontvangstbevestiging naar de klager gezonden (art. 9:6 Awb). In deze brief wordt de klager bovendien informatie over het verdere verloop van de klachtenprocedure verstrekt. In de ontvangstbevestiging dienen ontvangstdatum, behandelingswijze en behandelingsduur te staan.

Indien wordt besloten tot het niet in behandeling nemen van de klacht (bijvoorbeeld omdat niet tijdig alsnog aan de benodigde vormvereisten is voldaan) moet de klager daarover binnen vier weken worden ingelicht.

2.7 Klaagschrift naar betrokken medewerker

Na verzending van de ontvangstbevestiging aan de klager, zorgt de klachtbehandelaar ervoor dat de betrokken medewerker een kopie van het klaagschrift ontvangt. Zodoende weet deze dat er over hem is geklaagd en waarom. Dit biedt hem tevens de mogelijkheid zich voor te bereiden op de eventuele hoorzitting. De Awb schrijft het doorzenden van de klacht naar degene over wiens gedrag wordt geklaagd dwingend voor (art. 9:9 Awb).

¹ Zie ook MvT, Kamerstukken II 25837, nr. 3, p. 8: “Het bestuursorgaan kan dus bij binnenkomst van een klaagschrift direct telefonisch contact opnemen met de klager om te trachten opheldering of genoegdoening te verschaffen. Indien de klager daarmee tevreden blijkt, is de klacht afgedaan en behoeft geen enkele procedurele stap meer te volgen.”

2.8 Onderzoek

De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de klacht. Om de klacht in de juiste context te kunnen plaatsen kan het nodig zijn dat dossiers worden bestudeerd. De betrokken medewerker wordt mondeling om een reactie op het klaagschrift gevraagd. De Awb schrijft voor dat ook de betrokken medewerker in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord (art. 9:10, eerste lid Awb).

2.9 Hoorzitting

De klachtbehandelaar houdt een hoorzitting.

Er kan zowel mondeling als schriftelijk een afspraak voor een hoorzitting worden gemaakt. Het horen kan zowel in persoon als telefonisch plaatsvinden.

Indien ervoor wordt gekozen om telefonisch te horen, dient er bij voorkeur eerst telefonisch een afspraak te worden gemaakt voor de telefonische hoorzitting. Klager kan zich anders overrompeld en onvoorbereid voelen, hetgeen ongewenst is en tot nieuwe klachten kan leiden.

Het horen geschiedt door twee medewerkers, waaronder de klachtbehandelaar. Deze stelt de klager in de gelegenheid zijn klacht mondeling toe te lichten. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie te verkrijgen. Per geval moet worden uitgemaakt of klager en beklagde samen kunnen worden gehoord, dan wel afzonderlijk. Indien een van beiden aangeeft niet tegelijk met de ander gehoord te willen worden, zal van een gezamenlijke hoorzitting worden afgezien. Zowel de klager als de beklagde kunnen zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hen aangewezen derde.

Van het horen van klager kan worden afgezien als klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Een andere reden om van het horen af te zien, is dat de klacht kennelijk ongegrond is (art. 9:10, tweede lid Awb). Zoals eerder vermeld dient de beklagde medewerker altijd te worden gehoord (art. 9:10, eerste lid Awb).

Van het horen wordt een verslag gemaakt, ook als het horen telefonisch is geschied. Klager en beklagde moeten in de gelegenheid worden gesteld om schriftelijk op het verslag te reageren. Die reactie wordt aan het verslag gehecht.

2.10 Afdoeningsbrief

De afdoening van de klacht dient binnen zes weken, of na schriftelijke gemotiveerde verdaging, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift plaats te vinden. Met instemming van klager kan nog een extra uitstel worden toegepast. Zie art. 9:11 Awb.

De klachtbehandelaar stelt een tot de klager gerichte brief op, die uit vier onderdelen bestaat (art. 9:12 Awb):

- a. *bevindingen*, inclusief vermelding van wat er tijdens de hoorzitting aan de orde is gesteld;
- b. *oordeel*;
- c. *conclusies*;
- d. *verwijzing* naar externe klachtinstanties (ombudsman).

Onder *bevindingen* wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Het verslag van de hoorzitting maakt deel uit van de bevindingen.

Op grond van de bevindingen vormt de klachtbehandelaar zich een *oordeel* over de gang van zaken en verbindt hij daaraan *conclusies*. Conclusies krijgen bij voorkeur de vorm van 'klacht is gegrond' of 'klacht is ongegrond'. Ook kunnen onderdelen van een klacht gegrond en ongegrond zijn. Conclusies dienen goed onderbouwd en gemotiveerd te worden.

Vervolgens legt de klachtbehandelaar de concept afdoeningsbrief voor aan de gemandateerde afdoener. Indien degene die bevoegd is tot ondertekening akkoord is, zal de afdoeningsbrief uitgaan. De gemandateerde ondertekent de brief in mandaat namens het bevoegde bestuursorgaan.

2.11 Verwijzing naar vervolorgaan

Onder de brief aan klager dient te worden vermeld dat klager, indien hij niet tevreden is over de interne klachtbehandeling door de gemeente Emmen, de mogelijkheid heeft de klacht binnen een jaar voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Dit orgaan wordt ook wel externe klachtbehandelaar genoemd. De behandeling van een klacht is uitgesloten van beroep, en daarmee dus ook van bezwaar (art. 9:3 jo. 7:1 Awb).

2.12 Registratie en publicatie van de schriftelijke klacht - centraal meldpunt

Op grond van de Awb (art. 9:12a) dienen alle schriftelijke klachten te worden geregistreerd en jaarlijks te worden gepubliceerd. Dat geldt ook voor de schriftelijke klachten die uiteindelijk mondeling worden afgedaan of die niet voldoen aan de formele vereisten van de wet.

Registratie van de klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinator. Zo kan op elk gewenst moment worden vastgesteld hoeveel klachtprocedures er binnen de gemeente Emmen lopen.