

Bijlagen

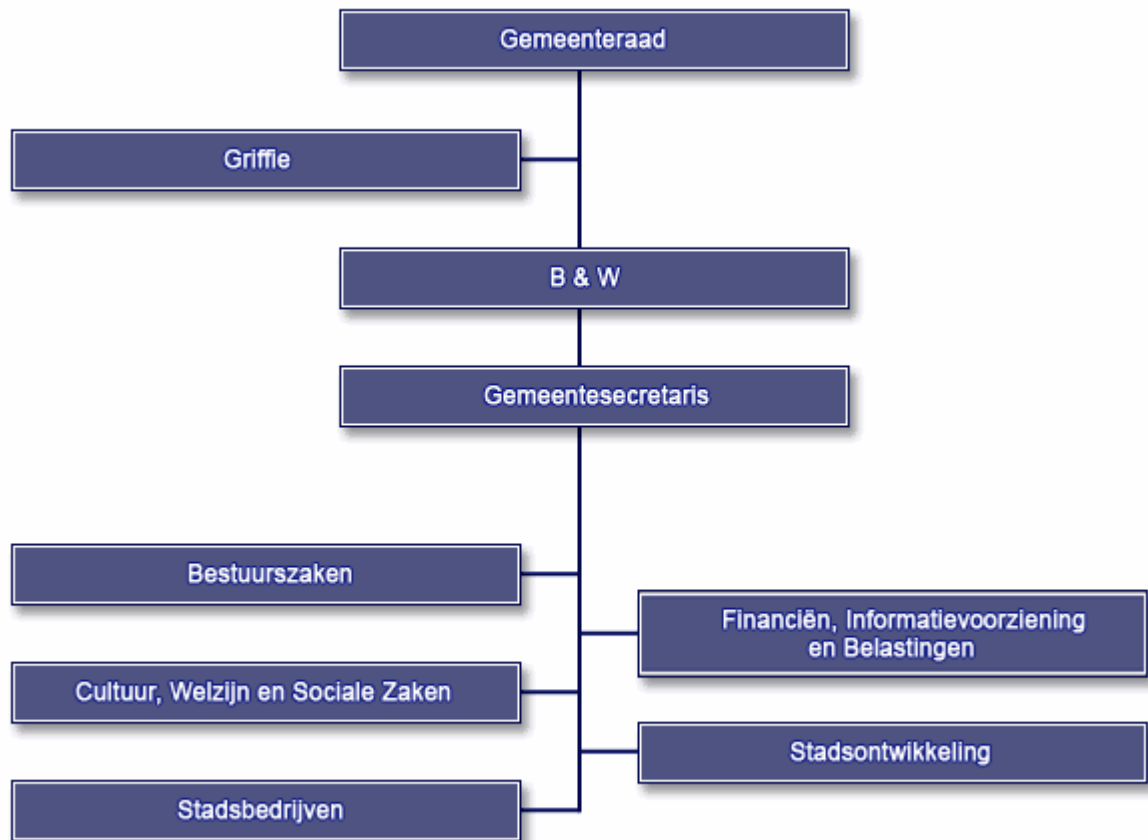
Auteur: Nermin Dönmez
Studentnummer: 9960935
Studie: HBO- Rechten
Onderwijsinstelling: Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Onderwijslocatie: 's-Hertogenbosch
Stageverlenende organisatie: De gemeente 's-Hertogenbosch
Afstudeerbegeleider: Mr. P.J.M. de Leeuw
Afstudeerperiode: 9 februari tot en met 15 mei 2009
Afstudeerdocenten: Mr. M.A.A.J. Lemmens en mw. mr. A.J.A.M. Nuchelmans

's-Hertogenbosch, 2 juni 2009

Inhoudsopgave:

Bijlage 1:	Organisatiestructuur gemeente 's-Hertogenbosch	p. 1
Bijlage 2:	Interne klachtenregeling gemeente 's-Hertogenbosch	p. 2
Bijlage 3:	Uitwerking van gesprekken sectoren	p. 5
Bijlage 4:	Uitwerking gesprek met secretaris van de gemeentelijke ombudscommissie	p.14
Bijlage 5:	Praktijk klachtenbehandeling gemeente Eindhoven	p. 16
Bijlage 6:	Praktijk klachtenbehandeling gemeente Tilburg	p. 21
Bijlage 7:	Praktijk klachtenbehandeling gemeente Breda	p. 24
Bijlage 8:	Praktijk klachtenbehandeling gemeente Helmond	p. 27
Bijlage 8A:	Stappenplan behandeling van klachten 2006 (van binnenkomst tot afhandeling)	p. 31
Bijlage 9:	Structuur interne klachtenbehandeling	

Bijlage 1: organisatiestructuur gemeente 's-Hertogenbosch



Bijlage 2: interne klachtenregeling gemeente 's-Hertogenbosch

Ter uitwerking van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geldt voor onze gemeente de regeling voor de interne behandeling van klachten over gedragingen. Hieronder wordt uitgelegd wat onder een klacht wordt verstaan en welke procedures gelden voor het afhandelen daarvan.

Een zorgvuldige klachtenafhandeling is van groot belang voor het vertrouwen in het bestuur. Zorgvuldig onderzoek naar en behandeling van klachten heeft ook een belangrijk leereffect. Dat komt ten goede aan de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Over welke klachten gaat het?

Het begrip “klacht” wordt voor uiteenlopende zaken gebruikt. De interne klachtenregeling dient te worden gevolgd wanneer een burger zich beklagt over de wijze waarop het bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid daarvan werkzaam persoon zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

De klacht moet dus betrekking hebben op het gedrag van een bestuurder of ambtenaar. Onder een gedraging wordt in dit verband ook verstaan een handeling of juist het nalaten daarvan door een bestuurder of ambtenaar of de wijze waarop deze zich bij de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden ten opzichte van de klager heeft gedragen. Bijvoorbeeld te laks, ongeïnteresseerd, onjuist, onbehoorlijk of beledigend. Het moet ruim worden geïnterpreteerd.

Niet bepalend is hoe de burger zijn geschrift noemt maar hoe het juridisch moet worden uitgelegd. Wanneer een klacht ook als bezwaarschrift kan worden aangemerkt, dan moet de daarvoor geldende bezwaarschriftenprocedure worden gevolgd. De rechtsbescherming van een bezwaarschrift is immers groter dan van een klacht.

Uitzonderingen

Het is toegestaan maar niet verplicht om een klacht te behandelen wanneer het om een gedraging gaat waartegen:

- reeds eerder een klacht is ingediend die volgens de wettelijke regels is afgehandeld.
- klager bezwaar had kunnen maken.
- klager beroep kan of kon instellen, tenzij de klacht zich richt op het niet tijdig nemen van een besluit

of wanneer:

- de klacht aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is (geweest)
- het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- de gedraging waarover geklaagd wordt meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Papier, digitaal en mondeling

Voor de afhandeling van klachten maakt het niet uit op welke wijze zij zijn ingediend. Het kan schriftelijk, digitaal (rechtstreeks per e-mail of via de gemeentelijke site) maar ook mondeling. Adviseer bij mondelinge klachten om de klacht op schrift te stellen. Wanneer dat voor klager niet mogelijk is, doe dat dan namens klager. Leg de op schrift gestelde tekst dan wel ter ondertekening aan hem / haar voor. Je kunt ook het klachtenformulier uitreiken of toesturen.

Centrale registratie en voortgangsbewaking

Goede, eenduidige en zorgvuldige registratie is niet alleen van belang om de voortgang en afdoening ervan te kunnen volgen maar is ook van belang voor de wettelijk voorgeschreven jaarlijkse verslaglegging. Daarom dienen **alle** hier bedoelde klachten te worden geregistreerd. Allereerst moet dat gebeuren door de afdeling Documentaire Zaken. Die plaatst de letter 'K' op de (uitgeprinte) klacht.

Ter verbetering van de voortgangsbewaking en het opstellen van rapportages heeft het AMT besloten tot de volgende extra stap in de procedure. Alle inkomende klachten en de daarop uitgaande correspondentie dienen ook in afschrift te worden gestuurd aan het secretariaat van de sector Bestuurszaken. Deze verwerkt alle gegevens in een speciaal hiervoor opgezet digitaal systeem. De verwerkte gegevens worden regelmatig voor controle en aanvulling doorgestuurd naar de contactpersonen van de sectoren. Zodoende blijft het bestand up-to-date.

Behandeling van de klacht

Formeel geschiedt de afhandeling van de klachten door of namens het betrokken bestuursorgaan. Voor de afdoening zijn de sectordirecteuren gemandateerd. Let op: er is geen submandaat. De directeuren vervangen elkaar!

Het is wel toegestaan dat de sectordirecteur iemand binnen de sector aanwijst die de afdoening voorbereidt en het proces bewaakt. Dat mag echter niet degene zijn waarop de klacht betrekking heeft. Hij of zij dient wel een afschrift van de klacht te ontvangen en eventueel om informatie te worden gevraagd maar mag niet bij de afhandeling betrokken zijn.

Voor de goede orde: wanneer aan een klacht naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder in behandeling nemen van de klacht. Ook dat vraagt om een schriftelijke bevestiging door de sectordirecteur.

Horen

De klager en degene(n) waarover geklaagd wordt moeten, tenzij sprake is van kennelijke ongegrondheid, in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord. De keuze of men de klacht al dan niet mondeling met een aparte hoorzitting dan wel telefonisch wil toelichten is nadrukkelijk aan de klager. Het horen dient te gebeuren door iemand die niet betrokken is bij de zaak waarover geklaagd wordt.

Van het horen dient altijd een verslag te worden opgemaakt. Dit hoeft geen afzonderlijk stuk te zijn. Volstaan kan worden met een vermelding in de antwoordbrief aan de klager van wat tijdens het horen is besproken. Als de klager heeft afgezien van het horen laat dat dan in de brief tot uitdrukking komen.

Termijnen

De klager dient binnen veertien werkdagen een ontvangstbevestiging te krijgen. Verder behoort de klacht binnen zes weken na ontvangst te worden afgehandeld. In overleg met de klager en mits schriftelijk en goed gemotiveerd kan de sectordirecteur die termijn met ten hoogste vier weken verdagen.

Bij termijnoverschrijding of wanneer klager het niet eens is met de reactie van de gemeente, kan deze in beroep gaan bij de Ombudscommissie.

Afsluitende brief

Zoals gezegd moet de schriftelijke en gemotiveerde afsluitende reactie aan de klager uitgaan van de sectordirecteur en is er geen submandaat. Uit de brief moet blijken dat de klager in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord. Verder dient deze een passage te bevatten met de volgende inhoud of strekking: 'Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van deze klacht, dan kunt u zich daartoe wenden tot de onafhankelijke gemeentelijke Ombudscommissie, Postbus 12345, 5200 GZ 's-Hertogenbosch.' Daartoe dient het formulier 'Beroep op de Ombudscommissie', te worden meegezonden.

Vergeet niet om een analoog afschrift van de uitgaande en door de sectordirecteur ondertekende brief aan het secretariaat van Bestuurszaken (Kim van Kranenburg) te sturen.

Belangrijkste stappen samengevat

- Registratie klacht door Documentaire Zaken en secretariaat directie Bestuurszaken
- Ontvangstbevestiging binnen veertien dagen
- Afdoening binnen zes weken; eenmaal verdaging met vier weken mogelijk
- Klager en degene waarover wordt geklaagd moeten (kunnen) worden gehoord
- Behandelaar klacht mag niet bij datgene, waarover wordt geklaagd, betrokken zijn
- Schriftelijke afdoening door sectordirecteur (geen submandaat)
- Wijzen op beroepsmogelijkheid bij Ombudscommissie
- Alle correspondentie in afschrift sturen aan directiesecretariaat Bestuurszaken

Meer informatie

Op de gemeentelijke internetsite vind je onder 'Gemeenteloket, Klachten' meer informatie over de klachtenregeling.

Bij alle gemeentelijke publieksbalies moeten formulieren voor het indienen van klachten of voor het instellen van beroep op de Ombudscommissie 'voor het grijpen liggen'. Wanneer je niet meer over voldoende exemplaren beschikt, dan kun je deze formulieren, die hieronder als bijlage zijn opgenomen, opvragen, uitprinten en kopiëren.

Bijlagen

Formulier indienen klacht (doc) (31k)

Formulier beroep op ombudscommissie (doc) (30)

Voor eventuele vragen, suggesties of nadere informatie kun je contact opnemen met Harry Aarts van de afdeling Bestuursondersteuning, telefoon (073) 6155388, E-mail haar@s-hertogenbosch.nl

Bijlage 3: uitwerkingen van gesprekken sectoren

Sector Bestuurszaken

De sector bestuurszaken valt uiteen in de volgende afdelingen:

- Bestuursondersteuning;
- Burgerzaken;
- Communicatie;
- Facilitaire zaken;
- Personeelsbeheer;
- Stadsarchief;
- Documentaire zaken en
- Brandweer.

Binnen de sector Bestuurszaken zijn er slechts met de afdeling Bestuursondersteuning en de afdeling Burgerzaken gesprekken gevoerd. De reden hiervoor is dat er binnen de overige afdelingen van de sector Bestuurszaken zelden klachten binnenkomen.

Afdeling Bestuursondersteuning

Binnen de afdeling Bestuursondersteuning is er een gesprek gevoerd met de heer De Leeuw. Hij is afdelingshoofd en behandelt zelf de klachten af.

De klachten

Het afdelingshoofd van Bestuursondersteuning heeft te maken met twee soorten klachten.

1. Klachten die gericht zijn tegen de leden van het college van B&W.
2. Klachten die gericht zijn tegen de medewerkers binnen de afdeling zelf.

Behandeling van de klacht

Indien het klachten tegen de leden van het college van B&W betreft, dan wordt in eerste instantie de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd. Hierin wordt aangegeven dat het afdelingshoofd in overleg gaat met degene waarover is geklaagd (wethouder of de burgemeester) en met hem bespreekt op welke wijze de klacht behandeld gaat worden.

Volgens de wettelijke procedure dienen de klachten tegen het bestuursorgaan (de leden van het bestuursorgaan) ook door het bestuursorgaan zelf worden afgedaan.¹ Dit is niet altijd goed te doen. Er wordt dan geconstateerd dat het bestuursorgaan de klacht niet zelf behandelt, maar het laat behandelen door het afdelingshoofd. Bij de behandeling van klachten tegen de leden van het college van B&W heeft het afdelingshoofd een coördinerende rol. De uitspraak wordt namelijk niet door de directeur van de afdeling gedaan, maar door het college van B&W zelf. Met andere woorden, de klachten die tegen het college gericht zijn worden uiteindelijk door het college zelf beoordeeld en niet door de sectordirecteur. Dit is vastgesteld in art. 9:7 lid 2 Awb.

Zo nu en dan komt het voor dat het afdelingshoofd het college adviseert om een klachtadviesinstantie in te schakelen. Op grond van art. 9:14 Awb is hij hiertoe bevoegd. Met een klachtadviesinstantie kan gedacht worden aan een persoon die onafhankelijk staat tegenover beide partijen en die vooral in staat is om goed door te vragen, bijvoorbeeld een advocaat of een mediator. Deze hoort vervolgens de klager en de beklaagde en stelt een

¹ Art. 9:2 Awb.

rapport op van de bevindingen, conclusies en aanbevelingen. Het college van B&W gaat vervolgens zelf beslissen of de klacht tegen hen terecht of onterecht was.

Binnen de afdeling Bestuursondersteuning komt het weinig voor dat er klachten gericht zijn tegen het doen en nalaten van de medewerkers. Dit komt voornamelijk door het feit dat er weinig klantcontact is.

Nadat de klager schriftelijk op de hoogte is gesteld dat zijn klacht is ontvangen, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Dit wordt niet telefonisch gedaan, maar in persoon. Het afdelingshoofd geeft aan dat indien hij het vermoeden heeft dat het horen in het bijzijn van de beklagde gaat leiden tot agressie, hiervan wordt afgezien. Het horen vindt dan afzonderlijk plaats. Tevens geeft hij aan dat van het horen altijd een verslag wordt gemaakt en dit niet apart aan de klager wordt verzonden, maar in de afdoeningsbrief terecht komt. Tevens komt in de afdoeningsbrief te staan dat de klager de mogelijkheid heeft om door te gaan tot aan de gemeentelijke ombudscommissie, indien hij/zij niet tevreden is met de interne klachtenprocedure.

De klachten binnen de afdeling Bestuursondersteuning worden niet apart door het afdelingshoofd geregistreerd. Dit wordt bijgehouden door het secretariaat van de sector Bestuurszaken.

Termijnen

Het afdelingshoofd van Bestuursondersteuning geeft aan dat de klachten in grote lijnen binnen de zes weken worden afgehandeld. Indien er een externe (klachtadviesinstantie) wordt ingeschakeld, kan het langer dan zes weken duren. Dit wordt altijd afgestemd met de klager.

Knelpunten

Het knelpunt dat het afdelingshoofd van Bestuursondersteuning ervaart is dat hij in grote lijnen de klachten informeel wil afdoen (klachten afdoen door middel van direct telefonisch/mondeling contact met de klager), maar zich tegelijkertijd het volgende voorbeeld afvraagt: een klager geeft mondeling aan dat hij tevreden is gesteld en dat zijn inziens de klacht is afgedaan. De vraag die het afdelingshoofd zich dan stelt is; in hoeverre is het nodig dat er alsnog een afdoeningsbrief toegestuurd moet worden?

Afdeling Burgerzaken

Binnen de afdeling Burgerzaken is er een gesprek gevoerd met de heer J. Poelstra. Hij is afdelingshoofd en behandelt zelf de klachten af.

De klachten

In het algemeen gaan de klachten over het handelen van een ambtenaar bij het uitvoeren van zijn werk. Ongeveer vijf klachten per jaar betreft een twijfelgeval. Bijvoorbeeld wanneer er geklaagd wordt over het feit dat reisdocumenten beschadigd zijn en men wil dat de gemeente het gaat vergoeden. Vaak is dat het gevolg van onzorgvuldig gebruik door de eigenaar en dat wordt dus ook niet door de gemeente vergoed. De burger kan daarover boos worden en gaat dan bijvoorbeeld naar de ombudscommissie, omdat hij vindt dat hij onheus bejegend is door een medewerker. Terwijl hij in principe last heeft gehad van het feit dat hij zijn reisdocument niet vergoed krijgt. Dit voorbeeld ligt dus op het grensvlak of het nou gaat over het handelen van een ambtenaar of dat het gaat over de inhoud van de klacht.

De afdeling Burgerzaken hanteert geen standaardbrieven. Het enige dat standaard in de laatste alinea van de afdoeningsbrief wordt vermeld is dat indien de klager het niet eens is met het oordeel, hij erop gewezen wordt dat er mogelijkheden zijn bij de ombudscommissie.

Behandeling van de klacht

Bij binnenkomst van de klacht, dit gebeurt in de meeste gevallen per brief, wordt de klager in eerste instantie in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Telefonisch wordt de klager uitgenodigd om zijn verhaal te doen. Daarmee is tevens de klager op de hoogte gesteld dat zijn klacht is ontvangen. Er wordt dus geen afzonderlijke ontvangstbevestiging verstuurd naar de klager. Vervolgens wordt de betrokken medewerker of worden de betrokken medewerkers waarover is geklaagd gehoord. Van het horen wordt geen verslag gemaakt. Dit wordt overbodig gevonden. Het wordt als dubbelwerk ervaren om een apart verslag van het horen te versturen aan de klager en om, wat er tijdens het horen is besproken, in de afdoeningsbrief te vermelden. Tevens wordt dit, door de heer Poelstra, als een vorm van papierverspilling beschouwd. Indien het principe van hoor en wederhoor is toegepast wordt er een reactie gegeven op de klacht. Hierin wordt altijd verwoord wat de klacht inhoudt en wat er tijdens het horen door beide partijen is verteld. Tevens wordt het oordeel van de afdeling in de reactie opgenomen.

Op basis van het horen van de klager en de betrokken medewerker(s) wordt er door de directeur van de sector Bestuurszaken een antwoord gegeven aan de klager. De sectordirecteur beantwoordt dus uiteindelijk de klacht. Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd in een Excel- bestand. De naam en een omschrijving van de klacht worden hierin opgenomen. Na afhandeling van de klacht wordt er ook geregistreerd of de klacht gegrond of ongegrond is.

Grotendeels van de klachten worden intern afgedaan. De klachten gaan nauwelijks door naar de ombudscommissie. Indien de klacht bij de ombudscommissie terecht komt, vindt hier een zitting plaats. Alle argumenten vóór en tegen passeren hier nog eens de revue. Vervolgens adviseert de ombudscommissie de afdeling Burgerzaken. Dit advies neemt de afdeling over. Het kan ook zijn dat de afdeling zich niet neerlegt bij het advies van de commissie, omdat zij bijvoorbeeld van mening is dat de ombudscommissie onjuiste overwegingen heeft gehanteerd.

De stappen kunnen kortom als volgt beschreven worden:

- klacht ontvangen;
- klager en medewerker(s) horen;
- reactie formuleren;
- sectordirecteur de reactie laten verzenden;
- klacht is afgedaan of gaat door naar de ombudscommissie.

Termijnen

De afdeling Burgerzaken hanteert een afhandelingstermijn van vier weken. Dit is onderling binnen de afdeling vastgelegd. In het overgrote deel worden de klachten ook binnen de vier weken afgewikkeld. Binnen de termijn van vier weken krijgt de klager geen tussentijds bericht over de stand van zaken. Slechts als het afdoen van de klacht langer gaat duren dan verwacht, dan wordt de klager op de hoogte gesteld.

Knelpunten

Het knelpunt dat de afdeling ervaart is dat het meer tijd vergt dan vier weken om uit te zoeken wat er precies is gebeurd en om het principe van hoor en wederhoor toe te passen. Voornamelijk in complexe zaken wordt de termijn van vier weken soms overschreden. Gedacht kan worden aan een klacht waarbij het niet direct duidelijk is wat de oorzaak van de

klacht is en hoe deze opgelost dient te worden. Ook indien er gesprekken met derden gevoerd dienen te worden, kan er sprake zijn termijnoverschrijding.

Scholing

De heer Poelstra heeft geen cursus of opleiding gevolgd met betrekking tot het afdoen van een klacht. Volgens Poelstra zou een klachtencoördinator iemand moeten zijn die in het meest eenvoudige geval een klacht uitzet binnen de afdeling en ook op toeziet dat een klacht beantwoord wordt. In een ander opzicht zou een klachtencoördinator mensen bij elkaar dienen te brengen om tot een reactie te komen rondom een klacht. De heer Poelstra vindt het dan ook volstrekt overbodig om op de afdeling Burgerzaken een klachtencoördinator te plaatsen. De klachten worden door de heer Poelstra zelf behandeld en hij is van mening dat hij dit op een zorgvuldige manier doet. Hier voegt hij aan toe dat er geen betere manier van klachten afhandelen is dan het principe van hoor en wederhoor principe toe te passen binnen een afzienbare tijd. Als dat wordt gedaan, dan gaat het zijns inziens prima.

Sector Cultuur, Welzijn en Sociale Zaken

De sector CWS valt uiteen in de volgende afdelingen:

- Arbeidsmarkt, Sociale Zaken;
- Jeugd en Onderwijs;
- Welzijn.

Binnen de sector CWS zijn er gesprekken gevoerd met de klachtenbehandelaars van de afdeling Arbeidsmarkt, Sociale Zaken en de afdeling Jeugd en Onderwijs. Met de klachtenbehandelaar van de afdeling Welzijn is er geen gesprek gevoerd, omdat er binnen deze afdeling nooit of zelden klachten binnenkomen. De afdeling Welzijn heeft namelijk weinig directe dienstverlening.

Afdeling Arbeidsmarkt, Sociale Zaken

Binnen de afdeling Arbeidsmarkt, Sociale Zaken is er een gesprek gevoerd met de afdelingssecretaresse, mevrouw K. van Heynsbergen. Zij ondersteunt de teammanager die in feite de klachten afhandelt.

De Klachten

De klachten gaan merendeels over de persoonlijke bejegening door een ambtenaar. Hiernaast wordt er vaak geklaagd over trage afhandeling van een aanvraag.

Behandeling van de klacht

Bij binnenkomst van een klacht wordt deze in eerste instantie geregistreerd. Dit wordt aan de hand van een klachtcontrolelijst gedaan. Hierin staan de volgende gegevens van de klacht:

- datum van ontvangst;
- naam cliënt/instantie;
- onderwerp klacht;
- naam naar wie de klacht wordt doorgestuurd (teammanager);
- de wijze van afhandeling;
- afdoeningsdatum en
- hoe en wanneer de klacht is afgehandeld.

Na de registratie wordt de klacht verzonden naar de teammanager. Binnen de afdeling zijn er negen teammanagers aanwezig. De teammanager is degene die afzonderlijk de

ontvangstbevestiging naar de klager verstuurd. Telefonisch wordt de klager uitgenodigd om zijn kant van het verhaal te vertellen. Tevens wordt er een brief gestuurd waarin de datum wordt bevestigd. Van een eventuele hoorzitting wordt geen afzonderlijk verslag opgesteld. Dat wordt uiteindelijk in de afdoeningsbrief opgenomen. Verder wordt hierin vermeld dat er een onderzoek binnen de afdeling is verricht en wat de resultaten zijn naar aanleiding van het horen van de betrokken medewerker(s) waarover is geklaagd. Ook wordt in de afdoeningsbrief de klager verwezen naar de ombudscommissie, indien hij niet tevreden is met het oordeel van de afdeling. De afdoeningsbrief wordt ook opgesteld door de teammanager, maar deze wordt digitaal teruggestuurd naar de afdelingssecretaresse. Zij kijkt de brief na en past het eventueel aan. Vervolgens wordt de afdoeningsbrief door de sectordirecteur ondertekend. De klacht komt dus binnen de afdeling als het ware in handen van verschillende personen.

In het algemeen worden de klachten intern afgewikkeld. Weinig tot geen van de klachten komen terecht bij de ombudscommissie. In het jaar 2008 was er slechts één klager die het niet eens was met de beoordeling van de afdeling.

Termijnen

Binnen twee weken na de ontvangstdatum van de klacht wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd en binnen zes weken wordt de afdoeningbrief verstuurd. Het komt zo nu en dan voor dat een klacht niet binnen de wettelijke termijn van zes weken wordt afgedaan. Reden hiervoor is dat de afdeling in die gevallen op een reactie van derden moet wachten. De klager wordt dan wel op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

Scholing

Zowel de teammanagers als de secretaresse op de afdeling Arbeidsmarkt, Sociale Zaken hebben geen cursus of opleiding gevolgd met betrekking tot het afhandelen van een klacht. De teammanagers hebben wel een taalcursus gevolgd. Hun schrijfwijze naar de klager toe is volgens de afdelingssecretaresse wel helder. Haar functie is om het eventueel te verbeteren. Zij is geen voorstander van een speciale opleiding voor de klachtenbehandeling, want zij is van mening dat zowel zij als de teammanagers over voldoende vaardigheden beschikken om een klacht af te doen.

Knelpunten

Binnen de afdeling Arbeidsmarkt, Sociale Zaken worden weinig tot geen knelpunten ervaren tijdens het afdoen van een klacht. In het jaar 2008 zijn er twee klachten niet goed overgedragen. De teammanager ging, tijdens het behandelen van een klacht, op vakantie en had de klacht niet overgedragen aan een andere teammanager. Hierdoor werd de termijn overschreden. Dit zou dan ook volgens de afdelingssecretaresse beter georganiseerd moeten worden, want klachten dienen serieus en zorgvuldig in behandeling genomen te worden.

Afdeling Jeugd en Onderwijs

Binnen de afdeling Jeugd en Onderwijs is er een gesprek gevoerd met het afdelingshoofd, de heer H. Migchielsen. Hij is integraal verantwoordelijk voor het personeelsbeleid en bedrijfsvoering.

Uit het gesprek met de heer Migchielsen vloeit voort dat de afdeling Jeugd en Onderwijs weinig met klachten te maken heeft. Jaarlijks ontvangen zij circa twee klachten. De klachten gaan over het leerlingenvervoer. Kinderen worden thuis opgehaald en worden op school afgezet met een busje. De ouders van de kinderen kunnen klagen over het feit dat het busje te laat verschijnt of dat een ouder last heeft van gedrag van andere kinderen in de bus. Er is tussen de afdeling Jeugd en Onderwijs en de vervoerder (Vervoersservice Van Driel)

afgesproken, dat indien er sprake is van een klacht over de vervoerder, deze ook door hen wordt opgelost. Het afdelingshoofd van de afdeling Jeugd en Onderwijs probeert hierbij zo veel mogelijk te bemiddelen tussen de twee partijen. Dit doen zij door een persoonlijk uitgebreid gesprek aan te gaan met zowel de vervoerder als de klager om tot een oplossing te komen.

Indien er over een ambtenaar binnen de afdeling Jeugd en Onderwijs wordt geklaagd, dan is de eerste stap dat de direct leidinggevende van de ambtenaar waarover is geklaagd, een gesprek voert met zowel de klager als die ambtenaar. De keuze ligt bij de klager om het gesprek aan te gaan in het bijzijn van de ambtenaar waarover is geklaagd. Merendeels wordt aan de hand van een dergelijk gesprek de klacht ingetrokken. Aspecten als ontvangstbevestiging, het horen en afdoeningsbrief komen zelden aanbod. Als reden hiervoor wordt door de heer Migchielsen aangevoerd dat de klacht informeel (mondeling) wordt opgelost. Met andere woorden, binnen de afdeling Jeugd en Onderwijs is er geen sprake van een formele procedure zoals de overige afdelingen.

Vanuit de afdeling Jeugd en Onderwijs gaan géén klachten door tot aan de gemeentelijke ombudscommissie. De klachten worden zoals eerder vermeld intern goed opgelost aan de hand van een uitvoerig gesprek met de klager.

Sector Financiën, Informatievoorziening en Belastingen

Onder de sector Financiën, Informatievoorziening en Belastingen vallen de afdelingen Centrale Financiële Administratie, Belastingen, ICT en Onderzoek & Statistiek.

Binnen de sector Financiën, Informatievoorziening en Belastingen is er een gesprek gevoerd met de heer B. de Rooij, de klachtenbehandelaar, en de heer D. Meijer, het afdelingshoofd, van de afdeling Belastingen.

De klachten

De klachten gaan voornamelijk over de administratieve onnauwkeurigheid. Gedacht kan worden aan verkeerde informatieverstrekking en te laat reageren.

Behandeling van de klacht

Bij binnenkomst van een klacht wordt deze in eerste instantie bestudeerd door de klachtenbehandelaar. Het afdelingshoofd krijgt altijd een exemplaar van de klacht. Na bestudering van de klacht, neemt de klachtenbehandelaar telefonisch contact op met de klager. Er wordt geprobeerd om telefonisch tot een oplossing te komen. Indien dat niet mogelijk blijkt, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Aan de klager ligt de keuze of hij/zij behoefte heeft om te worden gehoord. Het horen gebeurt ofwel in persoon of telefonisch. Indien er sprake is van een hoorzitting, wordt deze niet in het bijzijn van de klachtenbehandelaar gevoerd. De hoorzitting wordt door andere medewerkers, die gespecialiseerd zijn op het onderwerp waarover is geklaagd, gevoerd. De reden dat de klachtenbehandelaar niet aanwezig is, is dat hij eventueel verleid kan worden met de inbreng van de klager. Van de hoorzitting wordt geen afzonderlijk verslag gemaakt. Een samenvatting van wat er tijdens het horen is besproken, door beide partijen, komt terug in de afdoeningsbrief. Hierin wordt tevens opgenomen dat de klager de mogelijkheid heeft om door te gaan naar de ombudscommissie, indien hij/zij van mening is dat de klacht intern niet naar zijn/haar wens is afgedaan. De afdoeningsbrief wordt uiteindelijk ondertekend door de sectordirecteur.

De klachten binnen de afdeling Belastingen worden merendeels intern opgelost. Circa drie van de twintig klachten gaan jaarlijks door naar de ombudscommissie. Zowel de heer De Rooij als de heer Meijer geeft hier als reden aan dat vaak een klager de behoefte acht om

een oordeel te horen van een onafhankelijke instantie. Met een oordeel van de gemeente (waartegen ze geklaagd hebben) hebben ze geen genoegdoening in tegenstelling tot een oordeel van een onafhankelijke instantie.

Binnen de afdeling Belastingen worden de klachten geregistreerd door het secretariaat. In de registratie worden de persoonsgegevens van de klager, omschrijving van de klacht en datum van ontvangst vermeldt.

Termijnen

De klachten worden voornamelijk binnen zes weken afgehandeld. Circa drie klachten worden buiten de termijn van zes weken afgedaan. Dit had merendeels te maken met het feit dat de klager op vakantie was. Bij termijnoverschrijding wordt de klager zelden op de hoogte gehouden. De heer De Rooij geeft aan dat dit wordt overgeslagen vanwege de drukheid van zijn andere werk als kwaliteitsmedewerker. Tevens geeft hij aan dat hij zich hier in het vervolg meer op zal gaan concentreren.

Knelpunten

Knelpunten worden nauwelijks ervaren binnen de afdeling Belastingen. Het enige waar de klachtenbehandelaar zo nu en dan tegenaan loopt is dat het niet altijd eenvoudig is om in te zien of een binnengekomen klacht ook als klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht beschouwd dient te worden.

Scholing

De klachtenbehandelaar, de heer De Rooij, heeft geen cursus of opleiding gevolgd met betrekking tot het afdoen van een klacht en vindt dit overbodig. Het afdelingshoofd, de heer Meijer, is echter hier wel een voorstander van. Hij ziet het nut in van studiemiddagen die bijvoorbeeld door de Vereniging voor Klachtrecht wordt georganiseerd.

Sector Stadsontwikkeling

Onder de sector SO vallen de afdelingen Productmanagement, Strategische Beleidsontwikkeling, Bouwen, Economische Zaken, Openbare Ruimte en Verkeer, Wonen en Grondzaken, Sectorcontroller/Projecten, Personeelsmanagement, Bouwhistorie Archeologie en Monumenten, Milieu en Ruimtelijke Ordening & Stedenbouw.

Binnen de sector SO is een gesprek gevoerd met de heer J. Peters. Hij is de klachtencoördinator binnen de sector en zet de ontvangen klachten uit bij de desbetreffende afdeling. De sector SO hanteert naast de algemene procesbeschrijving een eigen procedurele beschrijving van klachtenbehandeling. Het laatste is een beknopte procedurebeschrijving. Hierin staan stappen opgenomen die de sector SO hanteert.

De klachten

De klachtenregeling gaat alleen over het gedrag van het bestuursorgaan en niet bijvoorbeeld over een niet werkende lantaarnpaal of een losliggende stoeptegels. De heer Peters geeft aan dat mensen toch veel behoefte aan hebben om hierover te klagen. De eerdergenoemde voorbeelden zijn geen klachten maar worden echter beschouwd als meldingen. In zulke situaties wordt er aan het afdelingshoofd gevraagd om een telefonisch of mondeling gesprek met de klager aan te gaan. In de meeste gevallen wordt het dan ook direct opgelost.

Voornamelijk wordt er geklaagd dat een ambtenaar zijn gemaakte afspraken niet nakomt. Jaarlijks worden circa 17 klachten ontvangen binnen de sector SO. Er is geen sprake van een opmerkelijke stijging.

Binnen de sector SO komt het vaak voor dat de klagers doorgaan tot aan de ombudscommissie. De reden hiervoor is dat de klagers simpelweg niet tevreden zijn met het oordeel dat zij van de sector hebben gekregen. In sommige gevallen krijgt de sector dan van de ombudscommissie te horen dat zij het werk niet goed heeft gedaan en dat de klacht alsnog gegrond wordt verklaard.

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd in een Word- document. Hierin worden de persoonsgegevens van de klager en een omschrijving van de klacht weergegeven.

Behandeling van de klachten

Bij binnenkomst van een klacht gaat er direct een ontvangstbevestiging uit naar de klager. Hierin staat hoe de procedure eruit gaat zien en dat de klager nog een eventuele mondelinge toelichting kan geven. Ongeveer 50% van de klagers maakt daar gebruik van en de andere 50% is tevreden met de ontvangstbevestiging en behoeft geen nadere toelichting. Nadat de ontvangstbevestiging de deur uit is, wordt er naar een reactie gevraagd van de desbetreffende afdeling binnen de sector SO of er wordt direct contact opgenomen met de ambtenaar waarover is geklaagd. Vervolgens wordt er inhoudelijk op de klacht ingegaan. Na het weerwoord van de afdeling en de eventuele toelichting van de klager wordt vastgesteld of de klacht gegrond of ongegrond is. Als laatste wordt de afdoeningsbrief opgesteld. In de afdoeningsbrief staat standaard dat de klager de mogelijkheid heeft om vervolgstappen te ondernemen bij de ombudscommissie wanneer hij het niet eens is met het oordeel. Tevens staan de stappen beschreven die zijn genomen tijdens het afhandelen van de klacht.

Er wordt geen afzonderlijk verslag gemaakt van het horen van de klager. Dit wordt samengevat in de afdoeningsbrief. Uiteindelijk gaat de afdoeningsbrief naar de sectordirecteur en hij tekent de brief.

Termijnen

In de procesbeschrijving van de sector SO staat dat de klachten binnen één maand afgehandeld dienen te worden. In tegenstelling tot deze termijn blijkt uit het gesprek met de klachtencoördinator dat de termijnen merendeel in zes weken worden afgehandeld en dat het voorkomt dat de termijnen worden overschreden. Dit gebeurt vaak in ingewikkelde zaken waarvoor overleg nodig is met verschillende personen. De klachtencoördinator geeft toe dat in sommige gevallen de termijnen worden overschreden zonder een goed argument en dat zij tekortschieten ten aanzien van de afhandeling. Bij overschrijding van de termijn wordt voortijdig de klager schriftelijk op de hoogte gehouden van wat er gaande is.

Knelpunten

Uit het gesprek met de klachtencoördinator blijkt dat binnen de organisatie niet bij iedereen de intentie aanwezig is om een klacht op een nette manier af te handelen. De organisatie mist het gevoel voor urgentie bij klachten. Dit kan leiden tot termijnoverschrijding. De klachtencoördinator is van mening dat de ambtenaren het belang van een klacht beter moeten inzien.

Voorts wordt er binnen de sector SO te laat op een klacht gereageerd. Dit wordt als een hardnekkig probleem ervaren. Ondanks de afspraken die zijn vastgesteld binnen de sector blijft het zich voordoen dat de brieven (ontvangstbevestiging en afdoeningsbrief) buiten de afgesproken termijn worden afgedaan. Daar wordt permanent naar gestreefd, want de klachtencoördinator is van mening dat de medewerkers binnen de sector SO beloften doen die niet of niet tijdig worden nagekomen. Volgens de heer Peters dient een fatsoenlijke ambtenaar zich aan zijn woord te houden, dan worden zijns inziens veel klachten voorkomen.

Scholing

De klachtencoördinator van de sector SO heeft geen cursussen of opleidingen gevolgd met betrekking tot het afdoen van een klacht. Dit is hij ook niet van plan om te doen. Zijn werkervaring van 30 jaar is naar zijn mening voldoende. Wel is hij er een voorstander van dat indien iemand de functie van klachtencoördinator wil uitvoeren en die te weinig theoretische vorming heeft of te weinig vaardigheden heeft, een cursus of opleiding dient te volgen.

Bijlage 4: uitwerking gesprek met secretaris van de gemeentelijke ombudscommissie

Om een inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de gemeentelijke ombudscommissie te werk gaat, is er een gesprek gevoerd met de secretaris van de ombudscommissie, mevrouw A. Bolders. Sinds juni 2008 beoefent zij de functie als secretaris.

De klachten

Jaarlijks worden er tussen de 20 en 30 klachten ontvangen. De secretaris van de ombudscommissie is van mening dat de klachten intern in grote lijnen goed wordt opgelost. Hieraan voegt de secretaris nog wel het volgende toe;

In het jaar 2008 is het een aantal keer voorgekomen dat een klager alsnog doorgaat naar de ombudscommissie terwijl hij of zij tijdens de interne procedure gelijk heeft gekregen. De desbetreffende sector biedt zijn excuses aan en de klacht wordt opgelost zoals de klager het wil. De klacht wordt dus gegrond verklaard, maar alsnog gaat de klager door naar de ombudscommissie. Volgens de secretaris kan hier de conclusie worden getrokken dat het of aan de mentaliteit ligt van de klager om toch door te gaan naar de ombudscommissie, of dat juist die klachten kort door de bocht zijn afgedaan. Met andere woorden er zijn klachtenbehandelaars die, in sommige gevallen, een klacht summier behandelen. De klager kan dan het gevoel krijgen dat er niet naar hem is geluisterd en gaat, ondanks dat hij intern gelijk heeft gekregen, alsnog door naar de ombudscommissie.

Behandeling van de klacht

De secretaris krijgt altijd een kopie van de klacht van de betreffende sector/afdeling. Zij onderzoekt of de klacht aan alle eisen voldoet en of dat de klacht ontvankelijk is. Vervolgens vraagt zij het dossier op en kijkt of het dossier volledig is. Zo niet, dan worden de benodigde stukken alsnog opgevraagd bij de afdeling.

Na bestudering van de klacht en het dossier wordt de klager in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Tijdens de hoorzitting is het mogelijk dat zowel de klager als de ombudscommissie zich laten bijstaan door deskundigen of getuigen. Bij de zitting zijn altijd drie van de vier leden van de ombudscommissie en de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter aanwezig. De secretaris van de ombudscommissie geeft aan dat 80% van de klagers worden gehoord. De overige 20% stelt het niet op prijs om gehoord te worden. Van het horen wordt geen afzonderlijk verslag gemaakt. Wat er tijdens het horen wordt besproken wordt opgenomen in het voorlopige rapport. Het betreft dan geen letterlijke weergave van de hoorzitting, maar een beknopte samenvatting van de strekking. Tevens wordt hierin de procedure, die heeft plaatsgevonden, beschreven. Dit voorlopige rapport wordt naar de klager en betrokkene verzonden. Zij kunnen hierop nog reageren. Bij het voorlopige rapport staat het oordeel al vrijwel vast. Zij hebben dan nog de mogelijkheid om aan te geven dat bijvoorbeeld de ombudscommissie bepaalde dingen niet goed heeft begrepen of dat het verhaal van besprokene in het rapport niet goed is verwoord.

In het definitieve rapport wordt door de secretaris de gehele procedure van het afdoen van de klacht beschreven met het uiteindelijke oordeel. Dit rapport wordt vervolgens naar beide partijen verzonden. Indien de klager het ook niet eens is met het oordeel van de ombudscommissie, staat er voor hem geen andere deur meer open. Na het oordeel van de ombudscommissie wordt het dossier afgesloten.

Ook worden bij de ombudscommissie de alle binnengekomen klachten geregistreerd. Het belang hiervan is om de cijfers te achterhalen.

De procedure bij de ombudscommissie valt dus uiteen in de volgende stappen:

- het in ontvangst nemen van de klacht;
- een ontvankelijkheidstoets;
- het horen van klager en vertegenwoordigende bestuursorgaan;
- toetsing of de klacht gegrond of ongegrond is en
- het rapporteren van de bevindingen.

Termijnen

De secretaris van de ombudscommissie geeft aan dat ook zij niet altijd de klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken afhandelt. Vaak probeert zij een klacht op een andere manier op te lossen dan via de officiële weg van een hoorzitting en een rapport. Hiervoor verricht ze een uitgebreid onderzoek. Zij kijkt dan niet alleen naar het verhaal van de klager en de klachtenbehandelaar, maar kijkt ook wat externe personen/instanties te zeggen hebben. Hiervoor moet zij afspraken maken, verslagen uitwerken en dat weer terugkoppelen met de commissie. Dit alles vergt veel tijd en hierdoor worden de termijn overschreden. De klager wordt bij termijnoverschrijding altijd schriftelijk op de hoogte gehouden.

Knelpunten

Een groot knelpunt dat de secretaris ervaart is dat de vijf sectoren verschillend omgaan met de dossiers. Bij de ene sector krijgt ze het dossier direct na aanvraag netjes op chronologische volgorde en bij de andere sector duurt het wat langer voordat ze een dossier in handen krijgt. Indien er stukken in het dossier ontbreken en zij vraagt de stukken alsnog op bij de sector, dan ervaart zij vaak moeilijkheden vanuit de kant van de medewerkers. Kortom, de communicatie met de medewerkers kan volgens haar beter. Tevens geeft zij aan dat sommige medewerkers geen goede instelling hebben en de klachten niet serieus behandelen.

Een ander knelpunt dat de secretaris ervaart is dat het voor haar niet altijd even duidelijk is met wie ze contact op moeten nemen binnen de sector. Er zijn binnen de sectoren geen vaste klachtencoördinatoren, wel klachtenbehandelaars. Binnen de sector SO is het bijvoorbeeld voor haar duidelijk dat ze met de heer Peters contact dient op te nemen, maar binnen de overige sectoren is het voor haar vaak even zoeken. Daarom dient er volgens de secretaris van de ombudscommissie binnen ieder sector een vaste klachtencoördinator aanwezig te zijn die tevens slechts die functie uitvoert.

Scholing

De secretaris van de ombudscommissie heeft wel gezocht naar een cursus of opleiding, maar is hier niet in geslaagd. Wel is zij lid van de Vereniging voor Klachtrecht. Deze organiseert studiemiddagen waarbij zij altijd aanwezig is. De secretaris van de ombudscommissie vindt het erg jammer dat de klachtenbehandelaars binnen de vijf sectoren hier niet aan deelnemen. Zij is namelijk van mening dat je van een dergelijke studiemiddag veel kunt leren. Hier legt men contact met andere klachtenbehandelaars van andere gemeenten en worden elkaars ervaringen besproken.

Bijlage 5: praktijk klachtenbehandeling gemeente Eindhoven

Algemeen

Om een inzicht te krijgen in de praktijk van de klachtenbehandeling door de gemeente Eindhoven, is er een gesprek gevoerd met de klachtencoördinator, mevrouw I. Kallenbach.

Sinds januari 2008 zijn er twee klachtencoördinatoren werkzaam binnen de gemeente Eindhoven. De klachten komen bij hen binnen en zij bepalen of een klacht al dan niet in behandeling wordt genomen. Dit doen zij altijd in samenspraak met de klachtenbehandelaar.

Binnen de gemeente zijn er zes klachtenbehandelaars werkzaam. Zij zijn degene die de klachten in behandeling nemen en uiteindelijk afdoen. Een klachtenbehandelaar is niet per dienst aangesteld, maar is in staat om de klachten, die overal in de gemeente spelen, te behandelen. De klachtenbehandelaars zijn part-timers die slechts belast zijn met de afhandeling van klachten. Hiernaast hebben zij geen andere werkzaamheden. Voorheen betrof het combinatiefuncties. De klachtencoördinator is van mening dat het voor de klachtenbehandelaar rust met zich meebrengt, doordat de klachtenbehandelaars zich juist slechts met de klachten bezig houden. Voorheen werd er namelijk veel druk op hen uitgeoefend door de leidinggevende. Er werd bijvoorbeeld door de leidinggevende de voorkeur gegeven om het dagelijkse werk eerst af te werken en de klachten later te behandelen. Op deze manier kwam men ook in tijdnood. Volgens de klachtencoördinator dien je als organisatie niet uit te stralen dat klachten minder belangrijk zijn. Met het oog hierop zijn er nu binnen de gemeente Eindhoven klachtenbehandelaars die zich slechts part-time bezig houden met de klachten.

Zodra de klachtencoördinator heeft bepaald of een klacht al dan niet in behandeling wordt genomen, houdt haar functie in principe op. Tenzij een klachtenbehandelaar in een bepaald geval twijfelt en met haar hierover in overleg gaat. Bijvoorbeeld wanneer een klachtenbehandelaar de klacht niet in behandeling wil nemen, omdat er een vervelend gesprek heeft plaatsgevonden tussen hem en de klager. De klachtencoördinator neemt vervolgens contact op met de klager en wijst een ander klachtenbehandelaar aan.

Aantal klachten

In 2008 zijn er 204 klachten in behandeling genomen. Dit is een enorme daling ten opzichte van 2007. In 2007 zijn er namelijk in totaal 258 klachten ontvangen.

Om meer inzicht te krijgen in het aantal klachten per dienst en de eventuele schommelingen in aantallen die daar hebben plaatsgevonden zijn in onderstaande schema de klachten in het jaar 2005, 2006 en 2007 per dienst weergegeven.² Hoeveel klachten per dienst in 2008 zijn ontvangen is niet weer te geven, want de gemeente Eindhoven is niet meer in diensten georganiseerd.

Diensten	2005	2006	2007
Algemene en Publiekszaken	83	49	30
Werk, Zorg en Inkomen	122	117	132
Stedelijke Ontwikkeling en beheer	27	44	45
Maatschappelijke Ontwikkeling	12	6	15
Gemeentelijke Gezondheidsdienst	14	18	30
Concernstaf	1	1	1
Van Abbemuseum	0	1	0
Brandweer en Crisisbeheersing	1	0	2

² Interne klachtenregistratie gemeente Eindhoven.

Commissie voor bezwaren en ombudszaken (kamer 1 en 2) / secretaris commissie voor bezwaarschriften	9	0	3
Totaal	269	236	258

Aard van de klachten

Onderwerp klachten	2005	2006	2007	2008
Onvriendelijke behandeling en onheuse bejegening	29%	45%	40%	32%
Onvoldoende voortvarendheid bij behandelen van aanvragen en verzoeken	29%	31%	20%	32%
Niet of onvoldoende verstrekken van informatie	18%	17%	13%	20%
Administratieve onnauwkeurigheid	15%	14%	16%	22%
Afspraken niet nakomen	12%	12%	10%	18%
Telefonische onbereikbaarheid	3%	5%	5%	5%
Anders	27%	10%	14%	30%

Binnen de gemeente Eindhoven hebben de klagers laten weten dat zij zich door ambtenaren onvriendelijk behandeld of onheus bejegend voelen. In vergelijking met de andere klachtonderwerpen is dit klachtonderwerp het meeste waarover wordt geklaagd. De gemeente Eindhoven hecht dan ook veel waarde aan hoe zij adequaat kan reageren op de toename van het aantal klachten over 'onvriendelijke behandeling en onheuse bejegening'. Er wordt getracht om aan alle medewerkers van de gemeente Eindhoven een competentietraining aan de orde te stellen. Hiermee probeert men in de nabije toekomst de dienstverlening van de gemeente Eindhoven op het gebied van klantvriendelijkheid beter te laten aansluiten bij de eisen die de burger stelt.

Verder laat bovenstaande schema zien dat burgers in 2008 ten opzichte van 2007 meer geklaagd hebben over de snelheid waarmee hun verzoek of aanvraag is afgehandeld en ook over de wijze van informatieverstrekking zijn de klachten toegenomen. Met betrekking tot het niet nakomen van de afspraken is er ook een procentuele stijging.

Het aantal klachten dat valt onder de categorie 'anders' is in 2008 ten opzichte van 2007 flink toegenomen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over het feit dat burgers zich van het kastje naar de muur gestuurd voelen of dat zij van mening zijn dat de gemeente nalatig is geweest in een bepaalde kwestie.

Wijze van afhandelen

De in behandeling genomen klachten worden na overleg met de klager op verschillende wijzen afgehandeld. Een formele afhandeling gaat gepaard met een hoorzitting en een schriftelijk oordeel over de klacht. Een informele afhandeling kan op diversen manieren plaatsvinden. Vaak is een telefoontje met excuses, nadere uitleg of het geven van meer informatie voldoende. Soms vindt er een gesprek plaats tussen de klager en de bij de klacht betrokken ambtenaar. Ook kan een klager gedurende de behandeling van zijn klacht besluiten de klacht in te trekken.

Het informeel afhandelen van de klachten komt vaker voor dan formeel afhandelen. In 2008 zijn 74% van de klachten informeel afgedaan en 26% formeel. De klachtencoördinator geeft

aan dat de klagers geen groot belang hechten aan een formele klachtenprocedure. Snel en prettig oplossen van de klacht lijkt meer hun wens te zijn.

Bij binnenkomst van een klacht wordt er geen ontvangstbevestiging verstuurd. Na de ontvangst van een klacht neemt de klachtenbehandelaar telefonisch contact op met de klager om de manier van afhandelen van de klacht door te spreken. Dat telefoontje is automatisch de ontvangstbevestiging. De klager krijgt daarbij de keuze uit:

1. een formele afhandeling met een hoorzitting en een oordeel over de klacht van het college van B&W of
2. een informele afhandeling waarbij meestal een telefonisch of persoonlijk gesprek plaatsvindt met de bij de klacht betrokken ambtenaar.

Bij deze werkwijze staan de wensen van de klager centraal.

Verder wordt tijdens het eerste telefoongesprek aan de klager gevraagd hoe hij/zij de afhandeling van de klacht ziet, wat voor verwachtingen hij/zij daarvan heeft en wat hij/zij precies opgelost wilt hebben.

De klachtencoördinator geeft aan dat zij proberen aan te sluiten aan de verwachtingen die de klager heeft. Zij is van mening dat bij informele afhandeling duidelijk winst te halen is in tijdinvestering en winst te halen is in het herstellen van de relatie tussen de klager en de overheid. Tevens is de klachtencoördinator van mening dat door het nemen van direct telefonisch contact in veel gevallen snel, doch eenvoudig het ijs tussen de klager en de gemeente wordt gebroken. De klachtenbehandelaars zijn erin getraind hoe je een dergelijk gesprek het beste kunt voeren. Zij geven de klager niet het gevoel dat de klacht onder het tapijt wordt geschoven, maar geven de klager juist het gevoel dat er serieus wordt omgegaan met de klacht.

Een informele behandeling wordt schriftelijk afgesloten. Daarin wordt aangegeven dat de gemeente Eindhoven ervan uitgaat dat de klager tevreden is gesteld met de manier waarop de klacht is afgehandeld. Indien dat niet het geval is, wordt de klager verzocht om binnen twee weken na ontvangst van de afdoeningsbrief te bellen, zodat de klacht opnieuw in behandeling wordt genomen. De behandeling geschiedt vervolgens formeel. Met andere woorden, de klager krijgt nog altijd een herkansing.

Het horen

De klachtenbehandelaar regelt de hoorzitting. Hij of zij nodigt zowel de klager als de ambtenaar waarover is geklaagd bij de zitting. Bij voorkeur vindt deze hoorzitting in het bijzijn van beide partijen plaats. De klachtencoördinator is van mening dat je door juist in het bijzijn van beide partijen tot een oplossing kunt komen die voor hen beide gunstig is.

Van het horen wordt geen afzonderlijk verslag gemaakt, maar wordt samen met de uitspraak opgenomen in de afdoeningsbrief. Voorheen werd het verslag van de hoorzitting apart verstuurd. Hiervan is afgezien, omdat dit enorme vertraging met zich mee bracht waardoor dus ook de termijnen niet werden gehaald. Door het verslag van het horen in de afdoeningsbrief te vermelden, wordt er veel tijd bespaard. Indien het apart verzonden wordt, moet de klager het ontvangen, doornemen en een reactie op geven. Eventueel dient het daarna nog aangepast te worden en dat vergt allemaal, volgens de klachtencoördinator, veel tijd.

Registratie

De gemeente Eindhoven hanteert een Excel registratiesysteem waar alle klachtbehandelaars voor geautoriseerd zijn. Hierin worden de volgende gegevens verwerkt:

- persoonsgegevens klager;
- welke dienst het betreft;
- welke gedraging het betreft;
- het wel of niet in behandeling nemen;
- formeel of informeel afhandelen;
- datum van hoorzitting;
- wel of niet verdagingsbrief;
- uitspraak (gegrond of ongegrond).

Vervolgacties

Als een klacht wordt beschouwd als een handreiking om de dienstverlening te verbeteren, dan wordt er door de gemeente Eindhoven aandacht geschonken voor mogelijke vervolgacties.

Termijnen

Tot het jaar 2007 is er binnen de gemeente Eindhoven alleen van de formeel afgehandelde klachten aangegeven of de afdoening binnen de termijn van tien weken is gebeurd. Daarbij was het uitgangspunt dat een informele afhandeling van een klacht minder tijd vergt en dus altijd wel binnen tien weken termijn plaatsvindt. Vanuit die gedachtegang heeft er in voorafgaande jaren geen registratie van de afhandelingstermijn van informeel afgedane klachten plaatsgevonden. Vanaf 2007 is een grote inspanning geleverd op het informeel afdoen van klachten. Het resultaat is dat in 2007 65% van de klachten informeel is afgehandeld. Van deze informele afdoening is vanaf 2007 de termijn wel geregistreerd met de bedoeling inzicht te geven in de afhandelingstermijn van alle behandelde klachten.

De klachtencoördinator geeft aan dat de formeel afgehandelde klachten de meer complexe klachten zijn die meer tijd vergen om tot een goed einde te brengen. Hierbij is het risico groter dat de afdoeningstermijn overschreden wordt.

Binnen de gemeente Eindhoven wordt er gestreefd om 90% van de klachten binnen zes weken af te doen. In 2008 is 72% van de klachten in zes weken afgehandeld. Binnen tien weken (met verdaging) is dat 88 %. Als reden voor termijnoverschrijding wordt aangevoerd dat soms een klager de afhandelingstermijn opschort (in verband met vakantie of ziekte) en dat in een enkel geval de complexiteit van een klacht het niet mogelijk maakt om aan de termijn van afhandelen te voldoen.

Voorts wordt er door de klachtencoördinator aangegeven dat de klager niet consequent op de hoogte wordt gehouden van de termijnoverschrijding, maar dat dit in principe wel zou moeten gebeuren.

Klachten bij externe ombudsvoorziening

Op grond van art. 9:18 Awb kunnen de klagers terecht bij een externe ombudsvoorziening. De gemeente Eindhoven heeft medio 2005 aansluiting gezocht bij Ombudscommissie Zuid-Oost Brabant. Voorheen behandelde de Ombudskamer van de toenmalige commissie voor bezwaren en ombudszaken deze klachten in tweede instantie. De klachtencoördinator geeft aan dat ongeveer zeven klagers per jaar besluiten naar de ombudscommissie te stappen en zij concludeert hierbij dat verreweg het merendeel van de klagers tevreden is over de wijze waarop de gemeente hun klacht onderzocht heeft.

In de afdoeningsbrief staat standaard dat indien de klager het niet eens is met de beslissing van de klachtenbehandelaar, altijd de mogelijkheid heeft om door te gaan bij ombudscommissie. Hierbij wordt tevens een folder meegestuurd waarin de inhoud van de procedure bij de ombudscommissie staat beschreven.

Scholing

Onder begeleiding van de klachtencoördinator komen de klachtenbehandelaars zo nu en dan bij elkaar voor een regulier overleg. In dit overleg worden onder meer klachten uit de dagelijkse werkpraktijk besproken. Toetsingscriteria die bij de klachtenafhandeling een rol spelen, worden met elkaar afgestemd.

Verder worden er door de klachtenbehandelaars studiemiddagen over ombudsprudentie bijgewoond. Medewerkers van de Nationale ombudsman brengen vanuit hun deskundigheid op het terrein van klachtbehandeling de criteria van 'behoorlijkheidsvereisten' onder het voetlicht. De uitkomst van een dergelijke studiemiddag is dat bij de afhandeling van formele klachten explicieter dan daarvoor aandacht wordt geschonken aan die behoorlijkheidsvereisten zoals opgenomen in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman.

De twee klachtencoördinatoren en een klachtenbehandelaar zijn lid van de Vereniging voor Klachtrecht en nemen bijdrage aan de studiemiddagen die door de vereniging wordt georganiseerd. In een lezing heeft de klachtencoördinator uit de doeken gedaan hoe in gemeente Eindhoven de klachtenbehandelaars met elkaar zicht hebben gekregen op de reikwijdte van hun functioneren en de mate waarin een klachtenbehandeling optimaal benut kan worden ter verbetering van de dienstverlening.

Voorts wordt er binnen de gemeente Eindhoven aandacht geschonken aan mediationvaardigheden. Er wordt getracht om de klachten door middel van mediation af te doen. Men gaat zich meer focussen op de kwaliteit van de klachtafhandeling en het oplossen van het probleem.

Bijzonderheden

In het voorjaar 2009 is de *Algemene klachtenregeling gemeente Eindhoven 2006* ingetrokken. Daarmee is de Awb de leidraad voor het juridische kader van klachtenbehandeling. Naast Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht als leidraad te nemen is de gemeente Eindhoven op het moment bezig met het opstellen van een handreiking voor de klachtenbehandelaars. De handreiking dient gezien te worden als een handzaam informatiepakket. In deze handreiking zijn expliciete én impliciete afspraken en gewoonten op schrift gesteld. Op deze manier hopen zij de uniformiteit in klachtenbehandeling te vergroten en kan een nieuw aangestelde klachtenbehandelaar makkelijker zijn weg vinden.

In de handreiking komen acht uitgangspunten te staan waar de klachtenbehandelaars vanuit dienen te werken. Verder worden er bij de handreiking documenten toegevoegd waar de klachtenbehandelaars steun uit kunnen halen, bijvoorbeeld de behoorlijkheidswijzer en de gesprekswijzer van de Nationale ombudsman.

Bijlage 6: praktijk klachtenbehandeling gemeente Tilburg

Algemeen

Om een inzicht te krijgen in de praktijk van de klachtenbehandeling door de gemeente Tilburg, is er een gesprek gevoerd met de klachtencoördinator, de heer R. Hartman. De heer Hartman is belast met de behandeling van klachten over de Dienst Publiekszaken. De dienst Publiekszaken heeft veel contact met 'het publiek': de burgers en bedrijven in de stad. De dienst Publiekszaken behandelt alle zaken die rechtsreeks één op één met de burger staan. Gedacht kan worden aan het verstrekken van paspoorten en rijbewijzen, verlenen van bouwvergunningen en dergelijke.

Binnen de gemeente Tilburg is er een centrale rol weggelegd voor de klachtencoördinator. Hij draagt zorg voor de coördinatie en de registratie van de klachten. Ook is hij degene die, in de meeste gevallen, het horen op zich neemt en de rest van het onderzoek in goede banen leidt. De directeur van een dienst is verantwoordelijk voor de uiteindelijke afdoening van klachten tegen ambtenaren, dit na advies van de klachtencoördinator.

De klachten worden behandeld overeenkomstig Hoofdstuk 9 "Klachtbehandeling door bestuursorganen" van de Algemene wet bestuursrecht. De gemeente Tilburg hanteert het "Reglement klachtbehandeling gemeente Tilburg 2007" (hierna: reglement) ter aanvulling op Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Het reglement geeft weer hoe er in de dagelijkse praktijk van de gemeente Tilburg omgegaan wordt met klachten. Uit het oogpunt van duidelijkheid, zowel binnen de organisatie als naar de burger toe, en eenheid van procedure binnen de gemeente Tilburg, is dit reglement opgesteld. Met dit reglement wordt gestreefd naar een effectieve en efficiënte afhandeling van klachten.³

Aantal klachten

In 2008 zijn er 144 klachten ontvangen. Dit is een daling ten opzichte van 2007. In 2007 zijn er namelijk in totaal 161 klachten ontvangen.

De dienst Publiekszaken bestaat uit twee sectoren, te weten Sociale Zaken en Burger- en Ondernemerszaken. Om meer inzicht te krijgen in het aantal klachten per sector en de eventuele schommelingen in aantallen die daar hebben plaatsgevonden is onderstaand schema opgesteld.⁴

Sector	2007	2008
Sociale Zaken	101	92
Burger- en Ondernemerszaken	60	51
Overig	0	1
Totaal	161	144

Aard van de klachten

Onderwerp	2007	2008
Klantbejegening	54	47
Fouten	39	36
Procedures	22	18

³ Gemeente Tilburg

Gemeente Tilburg, Contact, Klachten <[www2.tilburg.nl/agenda2002/benw/2007/bijlage/070313-14-se-klachtenregeling%20gemeente%20tilburg_nt.pdf#search='reglement klachtbehandeling'](http://www2.tilburg.nl/agenda2002/benw/2007/bijlage/070313-14-se-klachtenregeling%20gemeente%20tilburg_nt.pdf#search='reglement%20klachtbehandeling')> (geraadpleegd op 20 april 2009).

⁴ Interne klachtenregistratie gemeente Tilburg.

Wacht- of behandeltijd	37	36
Bereikbaarheid	1	2
Vraag/verzoek (geen klacht)	4	4
Overige	4	1
Totaal	161	144

In vergelijking met andere klachtonderwerpen is 'klantbejegening' het meeste waarover jaarlijks wordt geklaagd. Ook met betrekking tot de behandeltermijnen en over de gemaakte fouten tijdens een procedure, wordt vaak geklaagd. Uit bovenstaand schema blijkt dat op alle klachtonderwerpen een daling is ten opzichte van 2007.

Wijze van afhandelen

Binnen de gemeente Tilburg staat informele klachtbehandeling voorop. Er wordt gestreefd om de klachten zo veel mogelijk informeel af te doen. Uit onderstaand tabel komt naar voren dat de klachten in overgrote deel informeel worden afgedaan.⁵

Wijze van afhandeling	2007	2008
Formeel (directiebesluit)	5	6
Informeel (klachtencoördinator)	113	118

Het informeel afhandelen houdt in dat de klachtencoördinator direct in contact komt met de klager en de klager zo snel mogelijk uitnodigt voor een gesprek. Tijdens het gesprek wordt het probleem nader toegelicht en wordt er naar een oplossing gezocht. De directeur van de betreffende dienst geeft op basis van het onderzoek van de klachtencoördinator een oordeel over de klacht. In die gevallen waarin gericht is tegen een directeur of de gemeentesecretaris/algemeen directeur wordt er een zwaardere procedure doorlopen. Het onderzoek wordt dan in handen gesteld van een commissie. De commissie is vervolgens belast met het behandelen en adviseren van de klacht. Klachten die gericht zijn tegen ambtenaren worden niet ter behandeling voorgelegd aan een commissie. Deze worden door de klachtencoördinator behandeld.

Indien een telefonische klacht binnenkomt, wordt het door de klachtencoördinator, onnodig geacht om een ontvangstbevestiging toe te sturen aan de klager. De klager is namelijk tijdens het gesprek direct op de hoogte gesteld dat de klacht is ontvangen en het opgelost zal worden. Daarentegen worden bij de klachten die schriftelijk binnenkomen wel een ontvangstbevestiging gestuurd.

De afdoeningsbrief wordt door de klachtencoördinator opgesteld en ondertekent door de directeur van de betreffende dienst.

Het horen

De klachtencoördinator, de heer Hartman, is niet een voorstander om het horen te laten plaatsvinden in het bijzijn van zowel de klager als de beklagde. Hij is van mening dat, indien beide partijen aanwezig zijn, er een welles- nietes spelletje tot stand kan komen en het dan voor hem moeilijker wordt om tot een oordeel te komen. Met het oog hierop worden de gesprekken met de partijen apart gevoerd. Van het horen wordt altijd een verslag gemaakt. Deze wordt afzonderlijk naar de klager gestuurd, zodat de klager daar nog op kan reageren. Het verslag van het horen komt dus niet in de afdoeningsbrief terecht. De klachtencoördinator is van mening dat de burger het gevoel moeten krijgen dat ze ook daadwerkelijk worden gehoord.

⁵ Interne klachtenregistratie gemeente Tilburg.

Registratie

Alle klachten binnen de gemeente Tilburg worden centraal geregistreerd. Hiernaast hanteert de klachtencoördinator een eigen klachtregistratiesysteem. Hierin worden de volgende gegevens verwerkt:

- persoonsgegevens klager;
- datum van ontvangst;
- welke gedraging het betreft;
- de acties die ondernomen zijn;
- omschrijving van de klacht.

Tevens bewaart de klachtencoördinator de klachten in ordners. Hij heeft de klachten dus zowel digitaal als op papier beschikbaar.

Termijnen

De klachtencoördinator geeft aan dat binnen de gemeente Tilburg 80% van de klachten binnen de termijn van zes weken worden opgelost. Merendeel van de klachten worden telefonisch (informeel) afgedaan. De schriftelijke (formele) behandeling vergt meer tijd en daar wordt de termijn voornamelijk mee overschreden. Het voeren van overleg, drukheid van andere werk of het 'laten liggen' van de klachten, worden volgens de klachtencoördinator als oorzaken van termijnoverschrijding gezien.

Klachten bij externe ombudsvoorziening

De gemeente Tilburg heeft zich aangesloten bij de Nationale ombudsman. Voorheen was het de gemeentelijke ombudsman. Doordat er weinig klachten doorgaan tot aan de gemeentelijke ombudsman, deze te weinig professionele kennis had en niet oplossingsgericht werkte, is de gemeentelijke ombudsman afgeschaft. Tegenwoordig is het zo dat indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling, hij zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman. Van deze mogelijkheid wordt de klager bij de afdoening van de klacht in kennis gesteld.

Ten slotte geeft de klachtencoördinator aan dat de meeste klachten intern worden afgedaan en de klachten dus niet doorgaan tot aan de Nationale ombudsman.

Scholing

De klachtencoördinator, de heer Hartman, heeft geen specifieke cursussen gevolgd. Wel is hij lid van de Vereniging voor Klachtrecht en neemt deel aan de studiemiddagen die door de vereniging wordt georganiseerd. Hij is een voorstander dat alle klachtencoördinatoren deel moeten nemen van deze studiemiddagen, omdat je hier veel van elkaars praktijkervaringen kunt leren.

Bijlage 7: praktijk klachtenbehandeling gemeente Breda

Algemeen

Om een inzicht te krijgen in de praktijk van de klachtenbehandeling door de gemeente Breda, is er een gesprek gevoerd met de klachtencoördinator, de heer P. Verhoef. Hij is de contactpersoon tussen de gemeente en het bureau Nationale Ombudsman.

Sinds 2000 kent Breda de Regeling klachtbehandeling 1999. Deze regeling is gebaseerd op Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en heeft betrekking op bejegeningssklachten.⁶ Een klacht over bijvoorbeeld een niet werkende parkeermeter of een los liggende stoeptegels valt hier niet onder. Met de invoering van de interne klachtenprocedure zijn indertijd organisatorische maatregelen getroffen om de klachtenbehandeling in goede banen te leiden. De gemeente Breda heeft een nieuwe structuur gekregen en daarmee is ook de klachtenbehandeling aangepast.

Nieuwe structuur klachtenbehandeling

Voorheen werden klachten namens het college van B&W afgedaan door het lid van de Directieraad, dat verantwoordelijk is voor een bepaalde directie. Nu de nieuwe organisatie duidelijk is neergezet is ook de procedure met betrekking tot de klachtenbehandeling aangepast waarbij meer recht wordt gedaan aan de positie van de directeur. Ieder directeur is zowel inhoudelijk als procedureel, verantwoordelijk voor een juiste en tijdige klachtenbehandeling. De directeur heeft het mandaat gekregen om de klacht namens het college af te doen. Naast de directeur is er ook een rol weggelegd voor het desbetreffende afdelingshoofd. Deze is belast met het horen van partijen en het voorbereiden van het concept- antwoord. Het afdelingshoofd mag dit niet mandateren aan bijvoorbeeld een teamleider of een bureauhoofd. Het staat de directeur vrij om binnen zijn directie aan te wijzen om de procedure en de termijnen te bewaken.

Aantal klachten

In onderstaand overzicht is aangegeven hoeveel klachten er gemeentebreed in de afgelopen vier jaar zijn afgehandeld. Uit het overzicht kan worden afgeleid dat het aantal nog in behandeling zijnde klachten beperkt is.⁷

	2005	2006	2007	2008
Ingekomen klachten	87	34	42	56
Nog in behandeling	13	8	8	8
Afgehandelde klachten	74	26	36	57
waarvan gegrond	32	7	10	28
waarvan deels gegrond/deels ongegrond	3	0	3	1
waarvan gegrond	30	11	8	26
waarvan niet ontvankelijk	0	1	0	0
waarvan anderszins	4	5	5	0
waarvan ingetrokken	6	6	7	2

⁶ Gemeente Breda

Gemeente Breda, Visie & Beleid, Regelingen,

<www.breda.nl/document.php?fileid=117719&m=1&f=0c8b5b0f49d406b3fa045d57126cb12e&attachment=0&c=46835>

(geraadpleegd op 24 april).

⁷ Interne klachtenregistratie gemeente Breda.

Aard van de klachten

De klachtencoördinator geeft aan dat enige klachten verband houden met het feit dat de klager naar zijn/haar gevoel geen goed contact had met zijn/haar contactambtenaar. Aan deze klachten werd tegemoetgekomen door het toewijzen van een andere contactambtenaar. Voorts geeft hij aan dat er ook enige klachten zijn ontvangen over het (bij herhaling) niet worden teruggebeld of andere afspraken, bijvoorbeeld het ophalen van afval, die niet worden nagekomen. In die gevallen is er naar gestreefd om de klacht zo snel en praktisch mogelijk af te doen, te weten het zo spoedig mogelijk alsnog doen terugbellen of doen ophalen van het vuil. De contacten bij de balies hebben in een paar gevallen ook geleid tot het indienen van een klacht. Deze klachten hadden vooral betrekking op het niet juist verstrekken van informatie of de wijze waarop de klager vond dat hij te woord werd gestaan.

Wijze van afhandelen

De nieuwe procedure ziet er als volgt uit:

1. De klacht komt binnen via een brief of een klachtformulier. Het klachtformulier kan zijn het papieren exemplaar of het klachtenformulier dat via internet kan worden ingevuld.
2. Indien de klacht per email binnenkomt en (nog) niet bij Documentmanagement en Archief (hierna: DMA) is geregistreerd dan wordt deze ter registratie doorgezonden naar DMA.
3. DMA registreert de klacht en stuurt deze door naar de directie van de dienst. Een afschrift van de klacht wordt gezonden naar de gemeentelijke klachtencoördinator.
4. De directeur van de directie, of degene die hij binnen zijn dienst heeft belast met de bewaking van de procedure, bevestigt schriftelijk namens het college de ontvangst van de klacht en stuurt een telefonisch contact op met de klager om nadere informatie in te winnen.
5. Het afdelingshoofd onderzoekt zelf de klacht, hoort partijen en stelt daarvan een verslag op. Vervolgens maakt hij een concept- antwoord en stuurt dit met het verslag, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, naar de directeur of degene die binnen zijn directie is belast met de bewaking van de procedure. In het antwoord wordt aangegeven dat indien de klager het niet eens is met de afdoening van de klacht, zich kan wenden tot de Nationale ombudsman. Indien klager tijdens het gesprek aangeeft dat zijn klacht met het gesprek is afgedaan of dat hij zijn klacht intrekt, dan deelt het afdelingshoofd dat schriftelijk mede aan de directeur.
6. Na ondertekening van het antwoord door de directeur zendt de klachtencoördinator de uitgaande brief en een exemplaar van het verslag naar de klager, evenals een afschrift van deze stukken naar de directeur, het afdelingshoofd en eventueel degene over wie wordt geklaagd.
7. Tot slot worden de stukken door hem uitgeboekt en ter archivering aan DMA aangeboden.
8. Binnen een termijn van zes weken dient klager schriftelijk een inhoudelijke reactie op zijn klacht te hebben ontvangen.
9. Maandelijks verstrekt de gemeentelijke klachtencoördinator aan de directeuren een overzicht van de klachten die bij de desbetreffende directie nog niet zijn afgedaan.
10. Eenmaal per kwartaal verstrekt de gemeentelijke klachtencoördinator de Directieraad een overzicht van alle openstaande klachten.

Het horen

Binnen de gemeente Breda wordt van het horen altijd een verslag gemaakt. Zowel de klager als de medewerk(st)er waarover is geklaagd worden in de gelegenheid gesteld hun visie over het gebeuren te geven. In een aantal gevallen komt het voor dat betrokkenen in elkaars aanwezigheid worden gehoord. In andere gevallen wordt hier juist van afgezien. Dit ligt aan de aard van de klacht. Tevens is het mogelijk dat de klager telefonisch wordt gehoord. Ook van dat telefoongesprek wordt een verslag gemaakt. Het horen geschiedt door het betrokken afdelingshoofd. Gelet op de bepaling van het mandaatbesluit is hij niet bevoegd het horen aan anderen over te laten. In de praktijk blijkt dat in een aantal gevallen de klacht al is opgelost door een telefoontje van de leidinggevende naar de klager en beschouwd de klager de klacht al als afgedaan. Het verslag wordt uiteindelijk toegevoegd aan het dossier en in afschrift meegezonden naar de klager.

Registratie

De gemeente Breda hanteert een postregistratiesysteem. Zoals boven (bij 'wijze van afhandelen') is beschreven worden de klachten geregistreerd door DMA. Deze stuurt de klachten door naar de directie van de dienst. Tevens wordt een afschrift van de klacht gezonden naar de gemeentelijke klachtencoördinator.

Hiernaast houdt ieder directie een eigen Excel- bestand bij waar de klachten in worden geregistreerd.

Termijnen

De klachtencoördinator geeft aan dat zij geen moeite hebben met de klachten af te handelen binnen de termijn van zes weken. Enkele keren is er sprake van termijnoverschrijding.

Klachten bij externe ombudsvoorziening

De gemeente Breda heeft geen eigen externe klachtencommissie, maar is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Klagers die het niet eens zijn met de afdoening van hun klacht door de gemeente, kunnen zich wenden tot de Nationale ombudsman. Deze zal hun klacht dan in behandeling nemen en contact opnemen met de gemeente.

In 2008 werden 25 zaken door de Nationale ombudsman behandeld. De klachten zijn onder meer door middel van interventies opgelost.

Bijlage 8: praktijk klachtenbehandeling gemeente Helmond

Algemeen

Om een inzicht te krijgen in de praktijk van de klachtenbehandeling door de gemeente Helmond, is er een gesprek gevoerd met de klachtencoördinator, de heer P. Leenders. Alle klachten die bij de gemeente Helmond binnenkomen worden doorgeleid naar de klachtencoördinator die binnen de stafafdeling Bestuurs- en Juridische Zaken werkzaam is.

De gemeente Helmond hanteert een algemene klachtenregeling, genaamd Verordening klachtenregeling Helmond 2006. Hiernaast heeft het college van B&W op grond van artikel 17 van deze klachtenregeling besloten een protocol op te stellen waarin nadere regels voor de uitvoering van de klachtenregeling staan vervat. Deze regels dienen bij de behandeling en beoordeling van de klachten te worden betrokken.⁸ Tevens heeft gemeente Helmond een stappenplan opgesteld, genaamd Stappenplan behandeling van klachten 2006 (van binnenkomst tot afhandeling).⁹ Dit stappenplan is voor de behandelaars van klachten opgesteld. De bevoegdheid om de klachten te behandelen en af te handelen is gemandateerd aan het afdelingshoofd.

Aantal klachten

De gemeente Helmond heeft in 2008 in totaal 83 klachten ontvangen. In 2007 waren dat er 90, derhalve een afname in 2008 van 7,8%.

Om meer inzicht te krijgen in het aantal klachten per dienst en de eventuele schommelingen in aantallen die daar hebben plaatsgevonden zijn in onderstaande schema de klachten in het jaar 2006, 2007 en 2008 per dienst weergegeven (bij deze berekening is geen rekening gehouden met de klachten die niet inhoudelijk als zodanig zijn behandeld).¹⁰

Diensten	2006	2007	2008
Samenleving en economie	22	39	22
Stedelijke ontwikkeling en beheer	36	38	44
Middelen en ondersteuning	6	6	9
Brandweer	0	4	0
Stafafdelingen	0	2	0
Bestuursorganen	0	0	0
Milieudienst	1	1	1
Totaal	65	90	76

⁸ Gemeente Helmond

Gemeente Helmond, Bestuur & Organisatie, Klachtenregeling <www.helmond.nl/Smartsite.shtml?id=50038> (geraadpleegd op 26 april 2009).

⁹ Zie bijlage 8A.

¹⁰ Interne klachtenregistratie gemeente Helmond.

Aard van de klachten

Aard klacht	2006	2007	2008
Geen antwoord ontvangen	18	19	28
Verstrekken van onduidelijke/ onjuiste / onvoldoende informatie	8	10	4
Onzorgvuldige / onbehoorlijke / niet voortvarende wijze van behandeling en/of bejegening	24	49	27
Nog geen uitvoering gegeven aan een bepaalde zaak / niet nakomen toezegging	20	16	17

Uit bovenstaand schema blijkt dat in 2008 het meest werd geklaagd over de communicatie door de gemeente; het niet reageren op vragen, verzoeken en meldingen van burgers.¹¹

Wijze van afhandelen

Klachten worden decentraal op afdelingsniveau behandeld. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de klacht bij het afdelingshoofd terechtkomt. De klachtcoördinator stuurt een kopie van de klacht en een aanbiedingsbrief ter behandeling naar het afdelingshoofd. Het origineel van de klacht wordt bij de klachtencoördinator bewaard totdat de klacht is afgehandeld. Het afdelingshoofd zorgt ervoor dat de klachtencoördinator op de hoogte blijft van de behandeling en de afdoening. Dat gebeurt door het toezenden van alle stukken die op de zaak betrekking hebben.

Bij klachten over bestuursorganen stelt de klachtencoördinator een onderzoek in naar de klacht en brengt vervolgens een advies uit aan het college of gemeenteraad.

De klachtencoördinator ziet er op toe dat klachten tijdig en volgens de afgesproken procedures worden afgehandeld. Daarvoor heeft de klachtencoördinator voor de afdelingshoofden een stappenplan, een protocol en diverse modeldocumenten ter beschikking gesteld.

Binnen de gemeente Helmond worden de klachten op de twee volgende manieren behandeld:

- de formele en
- de informele procedure.

Als een klacht tegemoet is gekomen en de klager is daarover tevreden dan wordt die klacht niet verder behandeld volgens de formele procedure, zoals die in de klachtenregeling is vastgelegd. Hiermee ontstaat ruimte voor een snelle informele (tussentijdse) afhandeling van een klacht. Dit kan in iedere stadium van de klachtenbehandeling gebeuren. De tevredenheid van de klager dient wel duidelijk vastgesteld te zijn; bij twijfel wordt om bevestiging van die tevredenheid gevraagd. Is men niet tevreden dan dient alsnog de formele behandeling te worden gestart.

Concreet betekent het bovenstaande dat bijvoorbeeld een klacht over het niet (tijdig) reageren op een brief, door snelle afhandeling (beantwoording van die brief) buiten de formele behandeling van de klachtenregeling wordt gelaten. Hetzelfde geldt voor klachten over het niet nakomen van toezeggingen of foutieve/gebrekkige informatie die verstrekt is.

¹¹ Interne klachtenregistratie gemeente Helmond.

Hoewel deze klachten dus niet leiden tot een formele behandeling (onder ander met hoorzitting en uitwisseling verslagen), worden ze wel geregistreerd en ook in het jaarverslag meegenomen.

Voor de verdere wijze van afhandelen wordt verwezen naar het stappenplan die in bijlage 8A is opgenomen.

Horen

In de formele procedure stelt het afdelingshoofd zowel de klager als degene over wiens gedraging geklaagd wordt, in de gelegenheid om hun standpunten tijdens een hoorzitting mondeling toe te lichten. Het horen gebeurt in elkaars (klager en beklaagde) tegenwoordigheid, tenzij een van beide betrokkenen zwaarwegende redenen heeft om niet gezamenlijk te worden gehoord. Het afdelingshoofd neemt daarover een beslissing. In het geval dat gescheiden wordt gehoord krijgen de betrokkenen de mogelijkheid op elkaars standpunt te reageren. Van hetgeen besproken is tijdens de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. In het verslag worden de hoofdlijnen van het verhandelde vastgelegd. Het verslag wordt afzonderlijk toegestuurd aan klager en beklaagde. Vervolgens kan op het verslag gereageerd worden.

Binnen de gemeente Helmond is het telefonisch horen toegestaan als de klager daarmee instemt. Ook van het telefonisch horen wordt een verslag gemaakt.

Registratie

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd. Dit gebeurt door de administratieve ondersteuning van de klachtencoördinator. Elke klacht die binnenkomt, krijgt een klachtnummer. Één keer in de vijf á zes weken wordt er een klachtenoverzicht/ voortgangsoverzicht opgesteld. Daarin wordt aangegeven hoeveel klachten er binnen zijn gekomen, de loop van de klachten en hoeveel klachten zijn afgedaan. Dit overzicht wordt vervolgens naar alle afdelingshoofden gestuurd. Tijdens de registratie worden de volgende gegevens ingevoerd:

- datum en wijze van ontvangst van de klacht;
- afdeling waarover geklaagd wordt;
- inhoud van de klacht en de wijze van afhandeling;
- uiterste datum afdoening;
- werkelijke datum afdoening en
- het oordeel.

Termijnen

Door gemeente Helmond zijn servicenormen afgesproken over de behandelduur van klachten. Voor de behandeling van klachten over medewerkers en afdelingen ligt de norm op zes weken. Ten aanzien van bestuursorganen op tien weken. Klagers krijgen binnen vijf werkdagen na ontvangst van hun klacht een bericht dat hun klacht is ontvangen. De klachtencoördinator houdt de behandelduur in de gaten. Zonodig wordt gerappelleerd en contact gezocht met het afdelingshoofd. Waar gewenst wordt ondersteuning geboden.

Hieronder volgt een schematisch weergave van de afdoeningstermijn van het jaar 2006, 2007 en 2008 van de gemeente Helmond.¹²

¹² Interne klachtenregistratie gemeente Helmond.

Afdoeningstermijn	2006	2007	2008
Binnen 6 weken na ontvangst klacht	45	82	67
Binnen 10 weken na ontvangst klacht	12	2	5
Later dan 10 weken na ontvangst klacht	5	1	2

De klachtencoördinator geeft aan dat ruim 90% van de klachten binnen de termijn van zes weken wordt afgehandeld.

Klachten bij externe ombudsvoorziening

De gemeente Helmond is aangesloten bij een externe klachtencommissie. Dit is de Ombudscommissie Zuid- Oost Brabant, in het leven geroepen door het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven. De gemeente Helmond heeft bewust gekozen voor een instantie die dicht in de buurt van de burger is (laagdrempelig) en toch (zoals de Nationale Ombudsman) onafhankelijk en deskundig is. Volgens de klachtencoördinator functioneert de Ombudscommissie naar volle tevredenheid van de gemeente Helmond. Klagers die niet tevreden zijn met de behandeling van hun klacht door de gemeente, kunnen bij de Ombudscommissie een verzoek indienen om hun klacht te onderzoeken.

Scholing

Zowel de klachtencoördinator als de afdelingshoofden hebben geen specifieke cursussen gevolgd met betrekking tot het behandelen van een klacht. Wel is de klachtencoördinator lid van het Vereniging voor Klachtrecht en is tevens aanwezig bij de studiemiddagen. De afdelingshoofden hebben wel cursussen gevolgd over hoe zij moeten omgaan met klanten en hoe zij zich moeten gedragen/optreden als er sprake is van vervelende situaties.

Bijzonderheden

Binnen de gemeente Helmond is er een enquêteformulier ontworpen om te kunnen meten of klagers tevreden zijn met de manier waarop de gemeente met hun klachten omgaat. Als klachten schriftelijk worden afgedaan stuurt het afdelingshoofd altijd een enquêteformulier toe. De klachtencoördinator stuurt vervolgens de ingevulde formulieren door aan het afdelingshoofd, waarbij wordt gevraagd om de uitkomsten ervan te bespreken met degene over wie geklaagd is. Tevens wordt aan hen gevraagd om de klachtencoördinator in kennis te stellen van het nemen van maatregelen of het aanbrengen van verbeteringen, als de uitkomsten van de enquête daarvoor aanleiding zijn.



**STAPPENPLAN BEHANDELING VAN KLACHTEN 2006
(van binnenkomst tot afhandeling)**

INLEIDING

Op 12 december 2000 werd door de gemeenteraad de Algemene klachtenregeling Helmond vastgesteld. Dit was een regeling voor de interne behandeling van klachten over bestuursorganen en de medewerkers die onder hun verantwoordelijkheid functioneren. Voor een goede implementatie van deze regeling is een stappenplan voor de behandelaars van klachten opgesteld: Stappenplan procedure behandeling van klachten (van binnenkomst tot afhandeling).

AANLEIDING

Uitspraken van de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant, voorheen Regionale Ombudscommissie, over de wijze van horen en een aantal praktische zaken hebben aanleiding gegeven de klachtenregeling te wijzigen. Op 7 november 2006 heeft de gemeenteraad ingestemd met de Verordening Klachtenregeling Helmond 2006 (verder 'verordening'). De nieuwe regeling geeft aanleiding het stappenplan uit het jaar 2000 te herzien. Ook de aanbevelingen uit het klachtencultuuronderzoek van 2005 geven aanleiding om het stappenplan te wijzigen. In dit stappenplan gaan we niet meer in op die wijzigingen. Deze zijn verwerkt in onderstaande stappen.

DE STAPPEN VAN BINNENKOMST TOT AFHANDELING

In hoofdzaak zijn er twee manieren om klachten te behandelen:

- de formele
en
- de informele procedure.

Deze worden beide hieronder beschreven.

Hoewel er ook klachten over bestuursorganen c.q. bestuurders binnenkomen, gaan de meeste klachten over de wijze waarop afdelingen c.q. medewerkers zijn omgegaan met een bepaalde aangelegenheid. In deze zaken is de afdelingsmanager gemandateerd om de klachten te behandelen en af te handelen. Als hieronder over klachtbehandelaar wordt gesproken, wordt dan ook over dergelijke klachten gesproken.

ALGEMEEN

Stap 1 – Ontvangst van de klacht

De mondelinge klacht

- Een mondelinge klacht kan telefonisch geuit worden. Dat kan op diverse plaatsen binnen de gemeente.

Als een telefonische klacht bij de telefooncentrale binnenkomt, dan wordt deze door de telefonist(e) doorverbonden naar de klachtencoördinatie (7744). Komt een klacht telefonisch bij een dienst, afdeling c.q. medewerker binnen dan wordt eveneens doorverbonden. Daarnaast kan een klacht per telefoon ook rechtstreeks bij de klachtencoördinatie binnen komen.

In de eerste twee gevallen vindt de eerste toetsing, of het om een klacht in de zin van de verordening gaat, niet bij de klachtencoördinatie plaats. Pas wanneer wordt doorverbonden, toetst de klachtencoördinatie.

Voorbeeld: een burger meldt dat hij een klacht heeft: er zit een gat in de weg. Een dergelijke melding hoeft niet bij de klachtencoördinatie uit te komen, maar kan direct naar de desbetreffende vakafdeling. Komt hij toch uit bij klachtencoördinatie dan verwijst die door naar de vakafdeling.

De klachtencoördinatie legt de klacht vast op een daarvoor gemaakt formulier. Via dit formulier worden dezelfde gegevens gevraagd als van schriftelijke klachten worden geëist (art. 6 verordening). Het formulier wordt naar de afdeling AI/DIV gezonden. Daar wordt de klacht vastgelegd in het postregistratiesysteem; AI/DIV stuurt de klacht vervolgens retour naar BJZ (klachtencoördinatie).

- Klagers kunnen zich ook persoonlijk bij de gemeente melden met hun klacht. De tête-à-tête klager wordt, na dezelfde eerste toets (is het een klacht) als hierboven, doorverwezen naar de klachtencoördinatie. Men kan zich ook bij de klachtencoördinatie en bij de Stadswinkel melden. Het vastleggen en het vervolg geschiedt als hierboven.

De schriftelijke klacht

Schriftelijke klachten kunnen per post, per e-mail of via het digitale loket worden ingediend. Een schriftelijke klacht wordt - nadat hij in het postregistratiesysteem is vastgelegd (weer een eerste toetsmoment) - doorgezonden naar BJZ (klachtencoördinatie). De klachtencoördinatie toetst ook hier of er sprake is van een klacht.

Herkenning van klachten: is het wel een klacht of wordt hij wel als zodanig herkend.

Uit ervaring blijkt dat niet alle klachten in de zin van de verordening die bij de gemeente binnenkomen (meteen) worden doorgezonden naar de klachtencoördinatie. Dit overigens vaak met de beste bedoelingen, want op de klachten wordt doorgaans voortvarend gereageerd.

Voor de jaarverslaglegging is het echter van belang om een zo compleet mogelijk beeld te hebben. Daardoor kunnen bepaalde tendensen immers beter zichtbaar gemaakt worden. Een en ander hoeft niet ten koste te gaan van de voortvarendheid. Immers in het kader van de klachtenregeling is het mogelijk om klachten informeel af te doen. Desgewenst ook mondeling. Bij de doorzending van de originele klacht naar de klachtencoördinatie, kan een kopie ervan worden achtergehouden. Daarmee kan desgewenst de behandeling van de klacht meteen ter hand worden genomen. De administratieve verwerking bij de klachtencoördinatie volgt dan.

(Definitie klacht:

een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar in de uitoefening van zijn functie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen. In concreto gaat het om klachten over de behandeling of afhandeling van alle gemeentelijke aangelegenheden. Met name dient gedacht te worden aan klachten over de lange duur van behandeling; het feit dat (nog steeds) niet gereageerd is op een schrijven; de weigering in contact te treden met een burger; weigering overleg te voeren of een afspraak te maken; wijze / procedure van be- of afhandelen, e.e.a. voor zover geen speciale (bezwaar / beroep) procedure gevolgd moet worden; klachten over foute, gebrekkige of onvolledige informatieverstrekking; het niet of onvoldoende nakomen van toezeggingen.)

Stap 2 – Ontvankelijkheid van de klacht

De klachtencoördinatie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht (art. 9 verordening).

- De klacht is niet-ontvankelijk

Als de klacht niet-ontvankelijk is dan hoeft deze niet verder in het kader van de klachtenregeling te worden behandeld. De klachtencoördinatie deelt dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk mee aan de klager en vermeldt daarbij de redenen. De betreffende brief van de klager wordt dan via de ‘reguliere’ weg in behandeling genomen. Dat wil zeggen dat deze wordt toegezonden aan de vakafdeling die de klacht als ingekomen brief in behandeling moet nemen. Ook hiervan wordt de klager op de hoogte gesteld door de klachtencoördinatie.

- De klacht is ontvankelijk

Als de klacht ontvankelijk is stuurt de klachtencoördinatie een ontvangstbevestiging aan de klager. Met deze bevestiging wordt ook de folder klachtenprocedure meegestuurd aan de klager.

Stap 3 - Toezending van de klacht aan de behandelaar

De klachtencoördinatie stuurt een kopie van de vastgelegde mondelinge of schriftelijke klacht (met eventueel meegezonden stukken) met een aanbiedingsbrief ter behandeling naar de klachtbehandelaar (art.7 verordening). Daarbij wordt ook een folder meegestuurd. Bovendien wordt aan de behandelaar een enquêteformulier met retourenveloppe toegezonden om de tevredenheid van de klager over de behandeling van de klacht te kunnen achterhalen (zie hierover meer bij de beoordeling).

Het origineel van de klacht wordt bij de klachtencoördinatie bewaard totdat de klacht is afgehandeld. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft ook een kopie krijgt van de klacht. De klachtbehandelaar houdt de beklaagde zoveel mogelijk op de hoogte over de verdere behandeling.

FORMELE PROCEDURE

Stap 4 – De hoorzitting

In de formele procedure stelt de klachtbehandelaar zowel de klager als degene over wiens gedrag geklaagd wordt, in de gelegenheid om hun standpunten tijdens een hoorzitting mondeling toe te lichten.

Het horen moet gebeuren in elkaars (klager en beklaagde) tegenwoordigheid, tenzij een van beide betrokkenen zwaarwegende redenen heeft om niet gezamenlijk te worden gehoord.

De klachtbehandelaar neemt daarover een beslissing. Betrokkenen moeten in het geval dat gescheiden gehoord wordt wel op elkaars standpunt kunnen reageren. Van hetgeen besproken is in de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag of, indien niet in een gezamenlijke hoorzitting is gehoord, de verslagen, wordt/worden toegestuurd aan klager en beklaagde. Op het verslag/de verslagen kan gereageerd worden.

De klachtbehandelaar kan ook anderen vragen een oordeel over de klacht te geven. Telefonisch horen is toegestaan als de klager daarmee instemt. Ook van het telefonisch horen wordt een verslag gemaakt.

In een verslag worden de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de zitting vastgelegd.

Van het horen kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager heeft aangegeven dat hij niet gehoord wil worden. Dit moet in de brief waarin de klacht wordt beoordeeld tot uitdrukking gebracht worden.

Stap 5 – Beoordeling van de klacht

- De klachtbehandelaar beoordeelt de klacht.

In principe wordt de klacht schriftelijk afgedaan.

Mondeling afdoen kan ook, bijvoorbeeld als daar door de klager om gevraagd wordt. Als de klacht mondeling wordt afgedaan wordt daarvan wel een verslag gemaakt, bijvoorbeeld via een e-mail. Mocht er achteraf een misverstand rijzen over de mondelinge afdoening, dat kan alsnog het verslag worden toegezonden.

- Motivering

De beoordeling van de klacht dient te zijn voorzien van een motivering. Tevens wordt aangegeven of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is (dit is ook van belang voor het jaarverslag). Daarnaast wordt de klager geïnformeerd over de eventuele verbeteringen die zijn / worden aangebracht naar aanleiding van de klacht.

Tot slot dient te worden aangegeven dat – mocht de klager het niet eens zijn met het oordeel – hij een verzoekschrift kan indienen bij de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant. Daarbij kan worden verwezen naar de folder klachtenprocedure.

Voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht kan gebruik gemaakt worden van het protocol klachtbehandeling gemeente Helmond.

De klachtbehandelaar moet het oordeel over de klacht ook kenbaar maken aan degene over wie geklaagd is, met inbegrip van de eventuele verbeteringen die zijn / worden aangebracht naar aanleiding van de klacht.

- Tevredenheid klager

Wij willen graag inzicht hebben in de tevredenheid van de klager over de behandeling van de klacht. Daarom moet met de brief aan de klager, waarin het oordeel over de klacht wordt gegeven, een enquêteformulier met retourenveloppe meegezonden te worden.

Als ingevulde enquêteformulieren worden geretourneerd stuurt klachtencoördinatie een kopie daarvan aan de klachtenbehandelaar. Daar waar een beklagde is betrokken bij de behandeling van een klacht, informeert de klachtbehandelaar deze medewerker over de tevredenheid van klager.

- Kopie van alle correspondentie naar de klachtencoördinatie

De klachtbehandelaar stuurt een afschrift van alle correspondentie (inclusief verslagen) zo spoedig mogelijk naar de klachtencoördinatie.

INFORMELE AFDOENING

Niet iedere klacht, die door de klachtencoördinatie aan de klachtenbehandelaar wordt toegezonden, hoeft op formele wijze behandeld te worden.

Wanneer snel en naar tevredenheid van de klager aan een klacht tegemoet kan worden gekomen, hoeft die klacht niet verder behandeld te worden volgens de formele procedure. Stap 4 (het plannen van een hoorzitting) kan dan bijvoorbeeld worden overgeslagen.

- Snelle, informele afdoening kan in ieder stadium van de klachtbehandeling

In veel gevallen zal de klachtbehandelaar een klacht snel af willen handelen. Daarom is er wettelijk voor gekozen om niet te verplichten tot een formele procedure. In principe kunnen

zelfs alle klachten informeel afgedaan worden. Daarmee ontstaat ruimte voor een snelle afhandeling van een klacht.

Dat kan in ieder stadium van de klachtenbehandeling gebeuren.

De mogelijkheid van informele afdoening betekent in concreto dat bijvoorbeeld een klacht over het niet (tijdig) reageren op een brief, door snelle afhandeling (alsnog beantwoording) buiten de formele behandeling van de klachtenregeling kan worden gelaten. Hetzelfde geldt voor klachten over niet nagekomen toezeggingen of foutieve / gebrekkige informatie die verstrekt is.

- **Terecht geklaagd of niet**

Bij klachten die op informele wijze worden afgehandeld is een (on)gegrond verklaring geen verplichting.

Voor het jaarverslag is het echter van belang om te weten of er terecht geklaagd is. Daarom moet de klachtbehandelaar dit in de reactie aan de klager aangegeven of aan de klachtencoördinatie meedelen bij de toezending van het afschrift van de reactie aan de klager.

Als een klacht op informele wijze is afgedaan bestaat voor de klager niet de mogelijkheid om zich te wenden tot de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant met een verzoek om in tweede instantie naar de klacht te kijken.

- **Tevredenheid klager**

Met name bij een informele afdoening moet duidelijk zijn of de klager tevreden is met de wijze waarop zijn klacht is afgedaan. Bij twijfel dient om bevestiging van die tevredenheid te worden gevraagd. Dat kan telefonisch of door bijvoorbeeld een zinsnede in de antwoordbrief aan de klager ('Ik ga er vanuit dat hiermee op uw klacht naar tevredenheid is gereageerd' of: 'Ik ga er vanuit dat hiermee uw klacht is afgedaan').

Ook bij de informele afdoening moet bij de antwoordbrief een enquêteformulier met antwoordenvelop aan de klager worden toegezonden.

- **Klager niet tevreden, dan alsnog de formele procedure**

Mocht de klager na de informele afhandeling van zijn klacht alsnog van zijn ontevredenheid laten blijken, dan moet alsnog de formele procedure (vanaf stap 4 – de hoorzitting) worden opgestart.

De termijnen voor de behandeling van klachten worden in zo'n geval evenwel niet verlengd. U dient er dus rekening mee te houden dat een informele afhandeling mogelijk niet succesvol is en dat dan alsnog de formele weg bewandeld moet worden.

- **Kopie van alle correspondentie naar de klachtencoördinatie**

Uiteraard moet steeds – dus ook bij een snelle informele afhandeling – klachtencoördinatie van de afhandeling van een klacht in kennis worden gesteld met toezending van de betreffende correspondentie of door middel van een verslag (bij mondelinge afdoening).

TERMIJNEN

- **Onze servicenorm is zes weken**

Het oordeel over de klacht moet door de klachtbehandelaar binnen zes weken na ontvangst van de klacht bij de gemeente aan de klager te worden toegezonden. Dat geldt zowel bij de formele als bij de informele behandeling. Door het Management Team is deze termijn ook vastgesteld als zogenaamde servicenorm.

Hoewel wettelijk de termijn van zes weken met vier weken kan worden verlengd, heeft dus nadere normering plaatsgevonden.

Indien de termijn van zes weken toch niet gehaald wordt, dan dient de klachtbehandelaar daarvan onmiddellijk schriftelijk mededeling te doen aan de klager en de beklaagde. Dat moet gebeuren binnen de zes weken termijn. Kopie van deze brief moet de klachtbehandelaar natuurlijk ook sturen naar de klachtencoördinatie.

Wordt een klacht mondeling afgedaan dan is de termijn waarbinnen de klacht afgehandeld moet worden vier weken.

- **Klager informeren**

Periodiek verstuurt de klachtencoördinatie aan het MT en de klachtbehandelaars een klachtenoverzicht.

Bij klachten waarvan de afdoening te lang op zich laat wachten informeert de klachtbehandelaar meteen bij het verschijnen van het periodieke klachtenoverzicht de klachtencoördinatie over de stand van zaken van de afhandeling van die klachten. De klachtencoördinatie informeert vervolgens de betreffende klager schriftelijk over de stand van zaken.

MEDIATION

Via de afdelingsmanager Bestuurs- en Juridische Zaken kunnen klachtzaken eventueel bij een mediator neergelegd worden. Voor nadere informatie kunt u terecht bij de afdelingsmanager Bestuurs- en Juridische Zaken.

ROL KLACHTENCOÖRDINATIE

Klachtencoördinatie speelt ook een rol in de procesmatige ondersteuning en in een meer controlerende rol (achteraf dus). Aan de hand van de verordening, dit stappenplan en het protocol heeft de klachtencoördinatie aan klachtbehandelaars – als daar aanleiding voor is - advies over de wijze waarop een klacht is / wordt behandeld.

NADERE INFORMATIE

Op Intranet is een aantal documenten te vinden met nadere informatie over de behandeling van klachten:

- De Verordening Klachtenregeling Helmond 2006
- Het Protocol klachtbehandeling gemeente Helmond
- Het Stappenplan behandeling van klachten 2006 (van binnenkomst tot afhandeling)
- De klachtenfolder
- Een aantal modeldocumenten

SLOTBEPALING

Het Stappenplan procedure behandeling van klachten (van binnenkomst tot afhandeling) laatstelijk gewijzigd op 18 oktober 2000, komt te vervallen.

Mr. P.P.H.A. Leenders / mevr. A.M. van den Meulenhof
Bestuurs- en Juridische Zaken / Klachtencoördinatie
Helmond, 15 december 2006