

Procesbeschrijving Klachten Gemeente Emmen

Susanne Ananias
Klachtencoördinator
Februari 2022

Voorwoord

Dit document beschrijft het proces rondom de klachtbehandeling van de gemeentelijke organisatie. Dit is nog niet eerder uitgebreid beschreven. Een duidelijk proces voor klachtbehandeling is van belang voor een uniforme klachtbehandeling.

Deze procesbeschrijving geeft een heldere uitleg over wat een klacht inhoudt en hoe deze behandeld wordt. Daarnaast is aangegeven wie verantwoordelijk is voor het behandelen van de klacht en welke werkafspraken we binnen dit proces hebben vastgelegd.

Met deze procesbeschrijving wordt uitvoering gegeven aan de Klachtenregeling Emmen. De gemeente Emmen wil door een goede klachtbehandeling (eventueel) het vertrouwen van de burger herstellen en de dienstverlening verbeteren. Uit de procesbeschrijving is op te maken op welke manier we dat willen bereiken.

De klachtencoördinator kan altijd als sparringpartner ondersteunen of aansluiten bij gesprekken met de klager en/of betrokken medewerker.

Susanne Ananias
Klachtencoördinator
Team Juridische zaken, Verzekeringen en Inkoop

Inhoud

1 Inleiding.....	4
2 Wat is een klacht?	5
2.1 Voorbeelden uit de praktijk	5
3 Klachtenbehandeling.....	6
3.1 Wat willen we bereiken?	6
3.2 Wie is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht?	6
3.3 Werkafspraken.....	7
4 Procesbeschrijving	8
5 Nationale Ombudsman.....	10
 Bijlage 1: procesillustratie	 11

1 Inleiding

Net als elke overheidsorganisatie krijgt de gemeente Emmen regelmatig klachten. Het gemeentelijk handelen is breed en heeft gevolgen voor burgers en bedrijven, zowel binnen als buiten de gemeente. Voor de leesbaarheid kiezen we in deze beschrijving voor de term burgers.

Het is belangrijk dat de klachtbehandeling bij de gemeente Emmen op orde is. Burgers die in hun contact met de gemeente tegen problemen aanlopen, moeten immers gehoord worden.

De gemeente staat voortdurend in contact met burgers. De meeste contacten tussen de gemeente en burgers verlopen goed. Maar soms heeft een burger een minder goede ervaring. In dat geval kan hij een klacht indienen bij de gemeente.

Jaarlijks worden ongeveer 200 klachten afgehandeld. Verreweg de meeste klachten gaan over medewerkers van de gemeente en worden behandeld door de teamleider in de functie van klachtbehandelaar.

Omdat elke klacht anders is, is het belangrijk om een klacht goed te onderzoeken en om te kijken in hoeverre de klacht een ontwikkelpunt in het systeem zichtbaar maakt. Klachtbehandeling is waardevol; het biedt de organisatie een unieke mogelijkheid om te reflecteren op het eigen handelen. Daarom is het van belang dat we aandacht hebben voor klachten en dat we ervoor open staan om te leren van klachten.

Een goede klachtbehandeling is altijd maatwerk. Adequate en zorgvuldige klachtbehandeling houdt rekening met deze diversiteit. Het kenmerk van klachtbehandeling is dat het informeel, oplossingsgericht, objectief plaatsvindt en recht doet aan alle belangen en partijen: klager, bestuur, organisatie, medewerkers, etc. Als de klacht op een professionele manier behandeld wordt, kan in veel gevallen de onvrede bij de burger worden weggenomen en het vertrouwen in de gemeente worden hersteld. Kortom: klachtbehandeling is meer dan het volgen van een procedure.

2 Wat is een klacht?

Een definitie van het begrip klacht ontbreekt in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). De regering achtte dit onwenselijk omdat uit de Awb al duidelijk blijkt in welke gevallen deze van toepassing is.

Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. Alles wat geen bezwaar is, is in beginsel een klacht. Het is aan het desbetreffende bestuursorgaan om dit te beoordelen.

Artikel 9:1 Awb kent aan iedereen het recht toe om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop dat bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werkzame persoon zich in een concrete situatie tegenover de klager of iemand anders heeft gedragen. Deze bepaling laat het aan klagers vrij om mondeling of schriftelijk te klagen. Het klachtrecht is ten dele een uitvloeisel van het petitierecht in artikel 5 van de Grondwet.

2.1 Voorbeelden uit de praktijk

Klachten kunnen zeer uiteenlopend zijn. Hieronder worden een aantal voorbeelden geschetst.

- Een meneer klaagt over het tijdstip dat het Rensenpark geopend en gesloten wordt. De medewerkers doen de hekken pas na 9.00 uur open en sluiten ook minuten voor de aangegeven tijd.
- Een mevrouw is onvriendelijk te woord gestaan door een medewerker. Ze wil met haar klacht een signaal afgeven en voorkomen dat dit anderen ook overkomt.
- Een meneer heeft twee terugbelverzoeken achtergelaten en is na zes dagen nog niet teruggebeld.

3 Klachtenbehandeling

Een goede klachtbehandeling is altijd maatwerk. Het is belangrijk om een klacht goed te onderzoeken en te kijken in hoeverre de klacht een verbeterpunt in het systeem zichtbaar maakt. Een onafhankelijk persoon kan hier in sommige situaties een goede bijdrage aan leveren. Daarom is het mogelijk om gebruik te maken van de klachtencoördinator. Deze kan aanwezig zijn bij gesprekken en de nodige ondersteuning hierbij leveren. Een beklagde medewerker die behoefte heeft aan onafhankelijke ondersteuning, kan een beroep doen op een vertrouwenspersoon.

3.1 Wat willen we bereiken?

Sommige klachten staan op zichzelf en gaan over een individuele situatie. Maar er zijn ook klachten die aangeven wat er in de samenleving speelt. Wanneer je meerdere klachten ontvangt over hetzelfde onderwerp, betekent dat vaak dat voor iedere klacht die wordt geuit, er een veelvoud van ongenoegens onder de oppervlakte blijft. Daarom streven we niet naar vermindering van het aantal klachten maar naar een andere benadering van de klacht. Door op een juiste wijze te luisteren naar de klager, kan de organisatie zich verbeteren. Dit kan door een aanpassing in een proces of bewustwording van gedrag. De dienstverlening wordt hierdoor verbeterd. Een vlotte, adequate en informele behandeling van de klacht draagt bij aan het herstellen van het vertrouwen van de burgers in de gemeente. Ons streven is dat de burger zich gehoord en serieus genomen voelt.

3.2 Wie is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht?

Een klacht wordt doorgaans behandeld door de eerst hogere leidinggevende van degene waarover geklaagd wordt. Deze klachtbehandelaar (meestal is dat een teamleider) is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Het kan echter ook zo zijn dat over een bestuursorgaan of een lid daarvan wordt geklaagd. Hieronder wordt aangegeven wie in welke situatie verantwoordelijk is voor de behandeling van een klacht.

1. De teamleider behandelt een klacht over een medewerker van de gemeente Emmen. Bij afwezigheid of betrokkenheid van de teamleider behandelt een teamleider van een ander team de klacht.
2. De teamleider van de klachtencoördinator behandelt een klacht over de klachtencoördinator. Bij afwezigheid of betrokkenheid van deze teamleider behandelt de concernmanager de klacht.
3. De griffier behandelt een klacht over een medewerker van de griffie. Bij afwezigheid van de griffier behandelt, ingevolge artikel 107d, eerste lid, van de Gemeentewet en het vervangingsbesluit van de gemeenteraad, diens plaatsvervanger de klacht.
4. De concernmanager behandelt een klacht over de teamleider van de gemeente Emmen. Bij afwezigheid of betrokkenheid van deze concernmanager behandelt een andere concernmanager de klacht.
5. De gemeentesecretaris behandelt een klacht over een concernmanager. Bij afwezigheid van de gemeentesecretaris behandelt, ingevolge artikel 106, eerste lid, van de Gemeentewet en het vervangingsbesluit van het college van burgemeester en wethouders, diens plaatsvervanger de klacht.
6. Het lid van het college met de portefeuille HRM behandelt een klacht over de gemeentesecretaris. Bij afwezigheid van dit lid van het college behandelt de voorzitter van het college van burgemeester en wethouders de klacht.
7. De voorzitter van het college van burgemeester en wethouders behandelt een klacht over gedragingen van het college van burgemeester en wethouders, dan wel de individuele leden van het college van burgemeester en wethouders, voor zover de gedragingen betrekking hebben op de uitoefening van hun ambt. Bij afwezigheid van de voorzitter van het college van burgemeester en wethouders behandelt de locoburgemeester de klacht.
8. De werkgeverscommissie van de gemeenteraad behandelt een klacht over de griffier.

9. De voorzitter van de gemeenteraad behandelt een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de gemeenteraad.
10. De locoburgemeester behandelt een klacht over de burgemeester.
11. De voorzitter van de commissie van advies voor bezwaarschriften behandelt een klacht die betrekking heeft op een gedraging van deze commissie of van leden van deze commissie.

4 Procesbeschrijving

Wanneer de burger een klacht heeft ingediend, is het streven om zo snel mogelijk en op informele wijze contact op te nemen met de klager. Dit wordt door de klachtencoördinator en/of de verantwoordelijk leidinggevende gedaan. Het doel van dit contact is om het vertrouwen van de burger te herstellen en erkenning te geven voor zijn of haar gevoel. Dit wordt over het algemeen bereikt door een open en empathische houding aan te nemen.

De klager dient altijd de mogelijkheid te krijgen om gehoord te worden tijdens een hoorzitting. Er is dan sprake van een formele klachtbehandeling. De Nationale Ombudsman adviseert in dat geval een gesprek tussen de klager, beklagde medewerker en verantwoordelijk leidinggevende. De klachtencoördinator kan hierbij ondersteunen.

Activiteit	Uitvoerende	Beschrijving
Klacht indienen	Burger/gemachtigde	Burger uit ongenoegen over de wijze waarop de organisatie zich jegens hem of een ander, heeft gedragen. Dit kan per post, e-mail, klachtenformulier, Mijn Loket/Internet, intern, telefonisch of mondeling of via de Nationale Ombudsman (per post en/of mail) ingediend worden.
Administratieve verwerking en registratie klacht	DIS	• De ingediende klacht/documenten scannen • Zaak inboeken in MP en alle documenten toevoegen • Ontvangstbevestiging verzenden (per e-mail) • Zaak aan Juridische Zaken Verzekeringen en Inkoop (JVI) overdragen
Aanvullende gegevens	Medewerker ondersteuning klachten, JVI	• Gegevens van klager controleren • De zaak aan het subject (klacht indiener) in MP koppelen • Aanvullende gegevens, zoals telefoonnr. en e-mailadres registreren in MP (als deze nog niet ingevuld zijn) • Alle klacht gerelateerde zaken en contacten in MP koppelen • Verplichte velden invullen: gemeente (Emmen), uitvoerder intake (klachtencoördinator) en de naam van het behandelende team + teamleider • Taak "intake" doorzetten aan klachtencoördinator
Intake	Klachtencoördinator	• Inwoner bellen om situatie duidelijk te krijgen en procedure uit te leggen

		• Beoordelen of de klacht onder het klachtrecht valt of dat de inwoner moet worden verwezen (bijvoorbeeld bezwaar) • Zaak afronden als, via mediation, bemiddeling of uitleg de klacht informeel afgerond kan worden • Betrokken team informeren over de genomen actie. • Taak doorzetten naar betrokken team, zodat de klacht kan worden behandeld zonder contact te hebben met de klager. • Klager op de hoogte brengen van de afhandeling van de klacht (per e-mail of per post) • Taak “intake” afronden • Taak “behandelen zaak” aan verantwoordelijke team/functionaris overdragen
Informele behandeling	Klachtencoördinator	• Zaak afronden als na de intake de klacht naar tevredenheid van de klager afgerond kan worden • Taak doorzetten naar de verantwoordelijk functionaris, zodat de klacht kan worden besproken en behandeld zonder (nogmaals) contact te hebben met de klager. Daarna wordt de taak afgerond. • Klager op de hoogte brengen van de afhandeling van de klacht (per e-mail of per post) • De zaak sluiten wanneer de klacht is besproken is met de verantwoordelijk functionaris.
Formele behandeling	Behandelende functionaris na de intake door de klachtencoördinator	• Betrokken medewerker horen eventueel ondersteund door klachtencoördinator of een vertrouwenspersoon. • Klager horen en informeren • Indien de klager dit wenst, een formele hoorzitting organiseren. • Uitnodigingsbrief opstellen, verzenden en scanversie (getekend en voorzien van stempeldatum) toevoegen of uploaden in MP (eventueel met de hulp van medewerker ondersteuning klacht)
Voortgangsbewaking	Klachtencoördinator en behandelende functionaris	• Zorgdragen dat de klacht binnen de termijn van 6 weken afgehandeld wordt. Het streven is om dit binnen 4 weken te doen.
Verdagen	Behandelende functionaris en klachtencoördinator	• Uitstel van afhandeling (extra 4 weken), per e-mail of per brief aan klager bevestigen (onder vermelding van motivatie)
Vaststellen besluit	Behandelende functionaris ondersteund door klachtencoördinator of jurist	• De klager schriftelijk informeren over de genomen acties, alsmede de bevindingen en conclusies van het onderzoek. Dit kan per e-mail of per post. Brief wordt getekend door de verantwoordelijk functionaris, maar wordt vooraf besproken met de klachtencoördinator

		en/of jurist. • Brief/mail toevoegen in MP • Taak “behandelen zaak” afronden
Afhandelen zaak	Klachtencoördinator	• Informeren, bij voorkeur telefonisch, of de klager tevreden is • Eventueel afsluitende mail sturen • Bij ontevredenheid, eventueel naar Nationale Ombudsman verwijzen • Zaak afsluiten

5 Nationale Ombudsman

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt behandeld, kan deze contact opnemen met de Nationale Ombudsman. Ook kan de Nationale Ombudsman in opdracht van de gemeente een dossier beoordelen of advies geven. De Nationale Ombudsman kijkt naar de volgende kernwaarden en toetst of de gemeente heeft voldaan aan goede klachtbehandeling. Daarom is het goed hier kennis van te nemen.

A. Open en duidelijk

1. transparant
2. goede informatieverstrekking
3. luisteren naar de inwoner
4. goede motivering

B. Respectvol

1. respecteren van grondrechten
2. bevorderen van actieve deelname door klager
3. fatsoenlijke bejegening
4. fair play
5. evenredigheid
6. bijzondere zorg

C. Betrokken en Oplossingsgericht

1. maatwerk
2. samenwerking
3. coulante opstelling
4. voortvarendheid
5. de-escalatie

D. Eerlijk en betrouwbaar

1. integriteit
2. betrouwbaarheid
3. onpartijdigheid
4. redelijkheid
5. goede voorbereiding
6. goede organisatie
7. professionaliteit

Bijlage 1:

Door van der Keur heeft een illustratie gemaakt bij het beschreven proces.

Het ontvangen van een klacht is als het krijgen van een bos rozen. Het ontvangen van een bos rozen is fijn maar als je deze bos verkeerd aanpakt krijg je pijnlijke wondjes en littekens van de doornen. Weet je de bos rozen goed aan te pakken en mooi op een vaas te zetten, heb je er veel plezier van.

Klachten kunnen ook vervelende wondjes (discussies) en littekens (vertrouwen) achterlaten bij zowel de burger als bij medewerkers in de organisatie.

