

Interne werkwijze klachten tegen medewerkers, collegeleden of het college

versie 2014 11 26

Inhoud

1. Inleiding.....	1
2. Vanuit het perspectief van de klant.....	2
3. Vanuit het perspectief van de gemeente	3
4. Klachten tegen hoofden, algemeen directeur of college(leden)	4
5. Klachtencoördinator	4
6. Verslaglegging	5

1. Inleiding

Deze interne werkwijze heeft betrekking op de behandeling van klachten zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gaat om klachten gericht op het gedrag van bestuurders en medewerkers.

In het spraakgebruik noemen we andere meldingen ook vaak klachten: een klacht over burenoverlast, een losse stoeptegels, stank e.d. Die meldingen/klachten vallen buiten het bereik van deze regeling.

In de Awb staan diverse bepalingen waaraan we ons bij de behandeling van klachten gewoon moeten houden. Wat in de Awb staat, herhalen we in deze interne werkwijze niet.

Hieronder staan de afspraken die we voor het overgrote deel al zo uitvoeren, maar die het college nog niet eerder formeel heeft vastgesteld.

2. Vanuit het perspectief van de klant

Hieronder staat de tekst zoals die ook op de website te vinden is. Zo ziet de klachtafhandeling er uit, vanuit het perspectief van de klant.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

Hieronder staan de mogelijkheden op een rij. In dit voorbeeld gaan we er van uit dat u een klacht heeft over een medewerker van de gemeente.

Stap 1

U kiest ervoor om eerst zelf contact op te nemen met de medewerker. Wanneer u er samen uit komt, is de klacht daarmee opgelost. Bent u na het gesprek met de medewerker niet tevreden, dan gaat u naar stap 2. U mag ook meteen beginnen bij stap 2.

Stap 2

U meldt uw klacht bij de gemeente. Uw klacht komt terecht bij de leidinggevende van de medewerker. Die neemt contact met u op. De leidinggevende zal ook met de medewerker zelf praten. Komt u er samen met de leidinggevende uit, dan is de klacht daarmee opgelost. Bent u niet tevreden, dan kunt u een officiële klacht indienen (stap 3). U mag stap 1 en 2 ook overslaan en meteen een officiële klacht indienen.

Stap 3

Voor een officiële klacht schrijft u een brief naar Burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe, postbus 24. 9410 AA Beilen.

*In die brief moet in elk geval staan:
uw naam en adres.
de datum waarop u de brief op de bus doet.
het gedrag waarover de klacht gaat.*

U krijgt in een gesprek met de leidinggevende van de medewerker de gelegenheid uw klacht toe te lichten. Het kan zijn dat ook de medewerker bij dat gesprek aanwezig is.

Wanneer u er in dat gesprek uitkomt en u geen officieel besluit op uw klacht wilt, is de klacht daarmee opgelost.

Wilt u wel een officieel besluit, dan krijgt u een brief van burgemeester en wethouders met dat besluit. Dat gebeurt binnen 6 weken nadat de gemeente uw klachtbrief heeft ontvangen.

Bent u het met het besluit eens, dan is de klacht opgelost. Bent u het niet met het besluit eens en wilt u het er ook niet bij laten zitten, dan kunt u met uw klacht naar de onafhankelijke ombudscommissie (stap 4). U kunt stap 3 niet overslaan door meteen naar de ombudscommissie te gaan.

Stap 4

In de brief van burgemeester en wethouders (waarin het besluit op uw klacht staat), kunt u ook lezen hoe u uw klacht kunt voorleggen aan de ombudscommissie. Zoals hiervoor al gezegd: u kunt pas bij de ombudscommissie terecht als u éérs een schriftelijke klacht heeft ingediend bij burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe

3. Vanuit het perspectief van de gemeente

Vanuit het perspectief van de gemeente ziet de afhandeling er als volgt uit. Rode draad is dat het altijd de inwoner zelf is die mag bepalen of hij zijn klacht als formele klacht afgehandeld wil zien.

Stap 1

Als iemand rechtstreeks contact zoekt met een medewerker en er in dat gesprek naar tevredenheid uitkomt is, is daarmee ook voor de gemeente de zaak opgelost. Om onnodige bureaucratie te voorkomen, leggen we dergelijke contacten niet als een formele klacht vast. We beschouwen zo'n telefoontje als het op een professionele manier samen rechtzetten van iets dat in de communicatie is misgegaan.

Stap 2

Als iemand ervoor kiest om echt een klacht in te dienen, eventueel na stap 1, kan zo'n klacht op verschillende manieren en op verschillende plaatsen in de organisatie binnenkomen.

In alle gevallen zorgen we ervoor dat de klacht een zaak wordt van het zaaktype "behandeling klacht tegen ambtelijk optreden". Die komen allemaal terecht in de zaakbak van de klachtencoördinator. Daarmee is de eerste stap in de dossiervorming gezet, want de "zaak" zit automatisch in het dossier met een uniek nummer.

De klachtencoördinator doet een globale check of er inderdaad sprake is/kan zijn van een klacht (dus of het inderdaad om gedrag gaat). Hij zet de zaak daarna door naar het afdelingshoofd van de medewerker tegen wie de klacht gericht is. Het afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Een afschrift van de klacht gaat naar de portefeuillehouder en de algemeen directeur. Ook het doorzetten van de klacht naar de behandelaar is terug te vinden in het digitale dossier.

Het afdelingshoofd zal proberen in minnelijk overleg tot een oplossing te komen. Als dat lukt, legt hij de uitkomsten daarvan vast naar de klager en in het zaaksysteem/dossier. In dat geval registreren we het dus wel als klacht.

Stap 3

Als iemand ervoor kiest om meteen een klacht in te dienen waarop hij een officiële beslissing van het college wil hebben of hij kiest daarvoor na stap 2, dan gaat de klachtenprocedure van de informele naar de formele fase.

Voor de klager betekent dit dat hij aan enkele formele eisen moet voldoen (een omschrijving van de klacht e.d., meestal is dat ook in stap 2 al het geval)

Als stap 3 een vervolg is op stap 1 en/of 2, dan laten we eerste melding gelden als indieningsdatum van de klacht. Dat is van belang voor de wettelijke afhandelingstermijnen.

In stap 3 passen we de bepalingen uit de Awb toe over het horen e.d. Uiteindelijk leidt dit tot een collegevoorstel waarna het college een besluit op de klacht neemt.

De communicatie met de klant via e-mail, de verslagen van de hoorzittingen en het advies aan het college zijn allemaal terug te vinden in de zaak en dus in het digitale dossier.

Daarmee is de afhandeling van een klacht van het begin tot het eind navolgbaar.

4. Klachten tegen hoofden, algemeen directeur of college(leden)

Soms is een klacht niet gericht tegen een medewerker, maar tegen een afdelingshoofd, de algemeen directeur, een lid van het college of het hele college.

De procedure is dan het zelfde, alleen van de kant van de gemeente zijn anderen verantwoordelijk.

Bij een klacht tegen een afdelingshoofd is de algemeen directeur de behandelaar.

Bij een klacht tegen de algemeen directeur, een collegelid of het hele college is het college verantwoordelijk voor de afhandeling. Het college wijst een behandelaar uit zijn midden aan, zo mogelijk iemand die niet betrokken was bij het gedrag waartegen de klacht zich richt.

Klachten tegen afdelingshoofden, de algemeen directeur, collegeleden of het college worden om praktische redenen als zaak van de klachtencoördinator in het zaakstelsel opgenomen.

5. Klachtencoördinator

De klachtencoördinator is belast met het toewijzen van de klachten aan de behandelaars.

Desgevraagd ondersteunt hij de behandelaars bij de afhandeling. Dat gebeurt in elk geval bij klachten zoals bedoeld onder 4.

De klachtencoördinator monitort maandelijks de afhandeling van de klachten op voortgang, inhoudelijke afwikkeling en dossiervorming.

Het maandelijks overzicht bespreekt hij met de algemeen directeur. De portefeuillehouder (momenteel de burgemeester) ontvangt een afschrift van het maandelijks overzicht.

6. Verslaglegging

Elk kwartaal zijn de klachten onderdeel van de kwartaalrapportage aan het managementteam. Het college krijgt de kwartaalrapportage ter informatie.

In het jaarverslag doet het college verslag van de afhandeling van de klachten. In dat overzicht staat geanonimiseerd informatie over het aantal klachten, het type klacht, de afhandelingsduur en de uitkomst.