

Procedureregeling Klachtbehandeling

(vastgesteld door het college d.d. 10 januari 2017)

1. Definitie

Deze regeling is van toepassing op klachten in de betekenis van hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 9:1 Awb:

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

2. Organisatorische aspecten

2.1

De Zwolse organisatie beschikt over klachtencoördinatoren.

De klachtencoördinator :

- behandelt de klachten van een aantal afdelingen. Daarvoor is een verdeling gemaakt naar afdelingen.
- bewaakt de procedure en zorgt voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
- stelt leermomenten op uit de klachtbehandeling
- informeert en adviseert de afdelingshoofden / medewerkers
- levert een bijdrage aan het klachtencoördinatorenoverleg

2.2

De klachtencoördinatoren overleggen tenminste vier keer per jaar gezamenlijk. In het klachtencoördinatorenoverleg vindt afstemming plaats en wordt de uniformiteit van klachtbehandeling bewaakt.

2.3.

Klachten kunnen telefonisch worden ingediend of schriftelijk.

Digitaal kunnen klachten worden ingediend via de website van de gemeente.

Voor de schriftelijke indiening kan ook gebruik worden gemaakt van een formulier.

2.4

Wanneer een klacht mondeling of telefonisch binnenkomt bij de centrale registratie, wordt de klager door de centrale registratie zo mogelijk doorverbonden met of verwezen naar de desbetreffende klachtencoördinator.

2.5

Binnengekomen klachten worden centraal geregistreerd in een daarvoor bedoeld bestand en voorzien van een registratienummer.

2.6

Met kennis van het werkveld en de organisatorische structuur moet een klachtencoördinator onafhankelijk en gerespecteerd kunnen functioneren.

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van de klachten en voor de voortgang van de behandeling.

Daarnaast heeft een klachtencoördinator inzake een klachtbehandeling een coördinerende en adviserende rol ten aanzien van het nakomen van toezeggingen, procedurewijzigingen en het voorkomen van recidive.

De klachtencoördinatoren zijn tevens voor hun afdelingen de contactpersoon voor Stichting de Overijsselse Ombudsman.

De centrale registratie stuurt de klacht door naar de behandelend klachtencoördinator. Wanneer bij een klacht meerdere afdelingen zijn betrokken wordt als behandelaar aangewezen de klachtencoördinator van de afdeling waar het hoofdaccent van de klacht ligt. De behandelaar neemt zonedig contact op met andere klachtencoördinatoren en draagt zorg voor een volledige behandeling van de klacht.

2.7

De afdeling Juridische Zaken zorgt voor :

- kaderstelling en control met betrekking tot klachtbehandeling
- het voorzitterschap van het klachtencoördinatorenoverleg
- de centrale registratie van klachten en de vastlegging van gegevens
- de voortgangsrapportages
- het jaarverslag
- informatie op de website

3. Procedure

3.1 *Onderzoek klacht.*

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht in behandeling moet worden genomen (9:8 Awb)

3.2 *Contact.*

De klachtencoördinator zoekt ter behandeling van de klacht (zo mogelijk) telefonisch contact met de klager, vraagt nadere informatie en onderzoekt de oplossingsmogelijkheden.

3.3 *Informeel afhandeling*

De klachtencoördinator onderzoekt de mogelijkheden tot informeel afhandelen (9:5 Awb). Deze manier van behandelen heeft de voorkeur.

3.4 *Ontvangstbevestiging.*

Wanneer de klacht volgens de uitgebreide procedure zal worden behandeld, wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin vermeld de behandelend klachtencoördinator en de behandeltermijn.

3.5 *Informeren betrokkenen.*

De klachtencoördinator informeert degene over wie de klacht handelt en betreffende leidinggevende en biedt deze de gelegenheid te reageren of bij het horen aanwezig te zijn.

3.6 *Behandeling.*

Op basis van de klacht, de nadere telefonische informatie, onderzoek en het horen van beklagde kiest de klachtencoördinator de vorm van behandeling. Indien de klacht ook een aansprakelijkstelling voor geleden schade bevat, draagt de klachtencoördinator er zorg voor dat dit deel van de brief wordt aangeleverd bij de afdeling Juridische Zaken, onderdeel Verzekeringen.

3.7 *Horen.*

De klachtencoördinator draagt er zorg voor dat de klager wordt gehoord. De afspraak om te worden gehoord wordt telefonisch of schriftelijk gedaan. Wanneer dit telefonisch wordt gedaan, wordt deze afspraak schriftelijk bevestigd.

De klachtencoördinator hoort de klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. In beginsel vindt dit horen gelijktijdig plaats, maar indien dit nodig is of gewenst wordt door één van de betrokkenen kan dit ook afzonderlijk plaatsvinden. De klachtencoördinator treedt tijdens dit horen op als voorzitter en maakt van het horen een verslag.

3.8 Bevindingen onderzoek en beoordeling

De klachtencoördinator stelt zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht op, geeft daarover zijn oordeel, eventuele conclusies die daaraan worden verbonden en aanbevelingen. Bij de beoordeling worden de behoorlijkheidsnormen gehanteerd, die zijn opgenomen bij onderdeel 4.

3.9 Afdoening.

De klachtencoördinator stelt een schriftelijke gemotiveerde reactie op de klacht op (afdoeningsbrief) en stuurt deze aan de klager. De reactie bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

In deze reactie wordt de mogelijkheid van externe klachtbehandeling door de Overijsselse Ombudscommissie vermeld. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief.

3.10 Administratieve afdoening.

De klachtencoördinator zorgt voor administratieve afhandeling en informeert de centrale registratie.

3.11 Termijnen.

Klachten worden afgehandeld binnen de wettelijk termijn van zes weken.

3.12 Verdagen

De afhandeling van een klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Aan de klager wordt (schriftelijk) een verdagingmededeling gestuurd. De reden van de verdaging en de duur (maximaal vier weken) worden daarin aangegeven.

4. Inhoudelijk beoordeling van een klacht.

Toetsingscriteria.

Bij de beoordeling van klachten worden de behoorlijkheidsvereisten van de Overijsselse (en Nationale) Ombudsman gehanteerd, zoals deze zijn neergelegd in de zogenaamde 'Behoorlijkheidswijzer'.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

Deze normen worden als volgt onderverdeeld met daarbij een korte toelichting per norm:

A. Open en duidelijk

1. Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

2. Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

3. Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

4. Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn. De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

B. Respectvol

5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

*zie ook de participatiewijzer

7. Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

8. Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

9. Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij

wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10. **Bijzondere zorg**

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen. De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst. Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

C. Betrokken en oplossingsgericht

11. **Maatwerk**

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12. **Samenwerking**

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13. **Coulante opstelling**

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14. **Voortvarendheid**

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke - korte- termijn.

15. **De-escalatie**

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

D. Eerlijk en betrouwbaar

16. **Integriteit**

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven. Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.