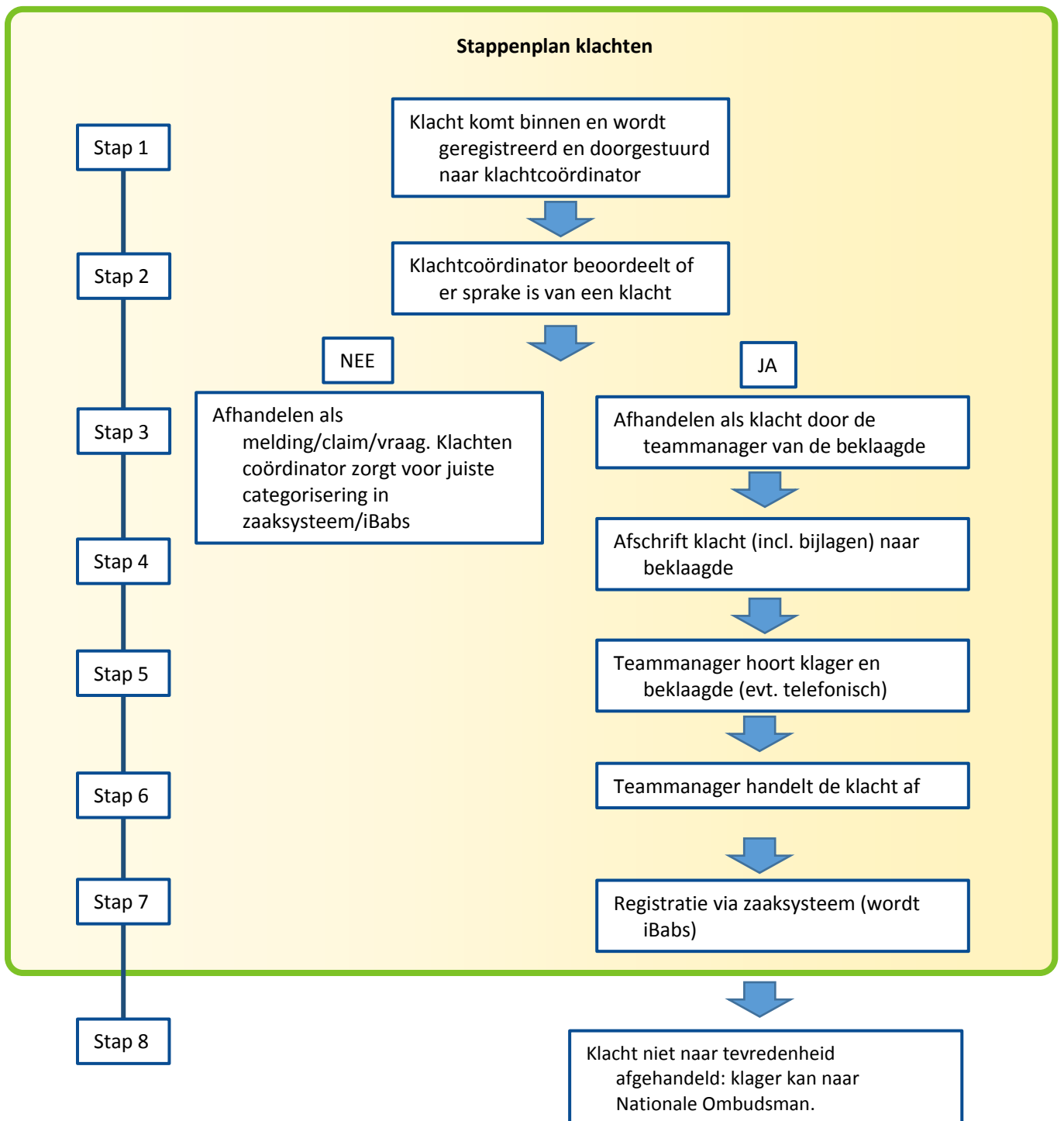


Bijlage 1. Werkafspraken klachtbehandeling Hilversum



Wat je moet weten als je te maken krijgt met klachten in Hilversum

Vraag & Antwoord

Wat is een klacht?

Iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen is in principe een klacht. Als een brief zich echter richt tegen een besluit, moet je het als bezwaarschrift behandelen (doorsturen naar het

secretariaat van de commissie bezwaarschriften). Als een klacht betrekking heeft op een schadegeval of op de openbare ruimte wordt deze niet als klacht gezien maar als 'schadeclaim' respectievelijk 'Melding Openbare Ruimte.'

Moet een telefonische klacht ook worden behandeld?

Jazeker. Ook een mondelinge klacht is een klacht in de zin van de wet. Voor mondelinge klachten geldt een zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen. In de praktijk is het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldiging vaak voldoende. Is de klacht niet direct oplosbaar, dan wordt het gespreksverslag van het telefoongesprek beschouwd als een schriftelijke klacht.

Waar moet een klachtbrief aan voldoen?

Een klachtbrief moet in ieder geval een naam en een adres bevatten van de indiener, een datum en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Als niet duidelijk is waarover wordt geklaagd, neemt de klachtbehandelaar contact op met de klager. Een in algemene bewoordingen gestelde klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen.

Wie is verantwoordelijk voor een klacht?

Het uitgangspunt van klachtenbehandeling is dat de behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

De teammanager is verantwoordelijk voor het afhandelen van een klacht over een medewerker. Uiteraard kan hij taken binnen deze verantwoordelijkheid door een medewerker laten invullen zoals bijvoorbeeld uitleg geven over een bepaalde aangelegenheid. De teammanager blijft verantwoordelijk voor het bijhouden van de klacht in het zaakstelsel.

De richtlijn is dat een klacht wordt behandeld door:

- de afdelingsmanager als het een gedraging van een teammanager betreft;
- de gemeentesecretaris, indien het een gedraging van een directeur of afdelingsmanager betreft;
- de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
- de burgemeester, indien het een gedraging van een wethouder of het college betreft.
- de locoburgemeester, indien het een gedraging van de burgemeester betreft.
- de voorzitter van de raad, namens de raad, indien het een gedraging van de gemeenteraad betreft.
- de voorzitter van de raad, namens de raad, indien het een gedraging van de raadsgriffier betreft.

Wanneer behandel je een klacht niet?

- Als een klacht al eerder is behandeld;
- Als de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- Als bezwaar/ beroep had kunnen worden ingediend;
- Als een andere rechterlijke instantie zich zou kunnen uitspreken;
- Als de gemeente maar een andere organisatie het bevoegde orgaan is de klacht te behandelen;
- Als het gaat om een gedraging in een opsporingsonderzoek.

Het bestuursorgaan is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (voorbeeld: een verkeerd geplakte postzegel). Uiteraard stel je de klager hiervan wel op de hoogte.

Als je een klacht niet gaat behandelen, omdat hij niet voldoet aan de vereisten noem je dat *niet-ontvankelijk*.

Wat voor soorten klachten registreren we?

Klachten die binnenkomen krijgen de volgende categorieën mee:

- Bejegening: gedraging, de manier waarop er wordt gecommuniceerd;
- Administratieve onzorgvuldigheid;
- Gebrekkige informatievoorziening;
- Voortvarendheid van behandeling (traagheid);
- Rechtszekerheid (rechten zijn onvoldoende geborgd);
- Ondeugdelijke apparatuur (b.v. parkeermeter, nummerautomaat, website) en overige.

Wat is de hoorplicht?

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden. De bedoeling van de wetgever is dat klager en aangeklaagde op elkaars standpunten moeten kunnen reageren. De klager kan telefonisch gevraagd worden of hij afziet van een hoorzitting en genoegen neemt met telefonisch horen. Omdat de klager zich moet kunnen voorbereiden moet in een later telefoongesprek het horen plaatsvinden, ook van telefonisch horen moet een verslag gemaakt worden.

Het horen dient verschillende doelen:

- Verduidelijking van de klacht;
- Verkrijgen van nadere informatie;
- Conflictoplossing;
- Herstel van geschonden vertrouwen;
- Waarheidsvinding.

Wanneer kan ik afzien van het horen van de klager?

- Als de klacht niet-ontvankelijk is;
- Als de klager niet (binnen afzienbare tijd) gehoord wil worden

Hoe handel ik een klacht af?

In elk stadium kan de procedure worden stopgezet als een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Als dit het geval is, bevestigt de teammanager dit aan klager, noteer hij/zij de actie in het zaaksysteem via het labeltje “contactmomenten” en vinkt het vakje “tegenmoet gekomen” aan.

Als de teammanager een klacht schriftelijk afhandelt neem hij/zij in ieder geval het volgende op in de afhandelingsbrief:

- Motivering waarbij op alle aspecten van de klacht wordt ingegaan;
- Bevindingen: weergave van de feiten die tijdens het klachtenonderzoek zijn komen vast te staan;

- Oordeel: (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond, hiermee doe je uitspraak over of iemand gelijk krijgt;
- Verwijzing naar de contactgegevens van de Nationale Ombudsman in Den Haag tot wie de klager zich kan richten als hij/zij niet tevreden is.

Moet ik excuus aanbieden?

Iedere teammanager heeft budget om een bloemetje of iets anders passends aan te bieden. Dit is zijn/ haar eigen overweging. Een oprecht sorry als er wat mis is gegaan is vaak al voldoende.

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/excuuskaart.pdf>

Wat is de rol van de klachtencoördinator?

De klachtencoördinator beoordeelt of er sprake is van een klacht, bepaalt de categorie, stuurt (indien noodzakelijk) een ontvangstbevestiging aan de klager en zet deze via het zaaksysteem en de e-mail door aan de verantwoordelijke teammanager. Daarnaast is hij/ zij sparringpartner voor de teammanager, zorgt ervoor dat er (indien gewenst) jaarlijks een presentatie van de cijfers wordt gegeven in het koffiekameroverleg en is contactpersoon naar de Nationale Ombudsman. De klachtencoördinator in Hilversum is Geraldine Slabbekoorn, zij wordt ondersteund door Reynier Molenaar.

Wat doet de nationale ombudsman?

De [Nationale ombudsman](#) adviseert over klachten van burgers. Daarnaast kan hij een onderzoek starten indien blijkt dat de klacht in eerdere instantie niet tot tevredenheid van klager is opgelost. De gemeente Hilversum heeft zich verbonden aan zijn oordeel. De Nationale Ombudsman rapporteert jaarlijks aan het college.