

## Klachtenregeling Weesp 2019

Vanaf 1 juni 2019 is de organisatie van Weesp ambtelijk gefuseerd met de gemeentelijke organisatie van Amsterdam en zijn bijna alle medewerkers van Weesp in dienst van Amsterdam. Veelal zal een klacht dan worden behandeld door een medewerker van Amsterdam. Indien een klacht wordt ingediend vanwege handelen dat voortkomt uit een bevoegdheid van het college van Weesp of de burgemeester van Weesp dan wordt de klacht in Weesp namens het college van burgemeester en wethouder van Weesp behandeld. Om die reden is voor de komende jaren deze klachtenregeling voor de gemeente Weesp vastgesteld.

### Klachten

Het gemeentelijk handelen is breed en heeft gevolgen voor veel betrokkenen. De gemeente stelt zich daarom toegankelijk en servicegericht op. Wanneer een betrokkene ondanks deze inzet niet tevreden is over het gemeentelijk handelen dan kan hij hierover zijn ongenoegen uiten en is er sprake van een klacht. De gemeente behandelt klachten volgens deze klachtenregeling. Afgezien van de focus op een adequate en oplossingsgerichte behandeling, wordt het klachtproces benut als een middel voor verbetering van de kwaliteit van het gemeentelijk handelen.

Adequate, zorgvuldige klachtbehandeling is oplossingsgericht maar ook objectief en doet recht aan alle belangen en partijen: klager, bestuur, organisatie en medewerkers.

### Regelgeving

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9, titel 1 en titel 2, en artikel 170-1-e van de Gemeentewet, en ziet niet toe op klachten waarvoor andere wet- of regelgeving geldt.

## 1. Uitgangspunten bij de klachtenregeling

### Een klacht indienen kan laagdrempelig en de gemeente staat open voor klachtbehandeling

Een klacht is een uiting van ongenoegen over het handelen van de gemeente in een bepaalde aangelegenheid. Het indienen van een klacht is eenvoudig en kan op alle manieren: in ieder geval mondeling, per telefoon, brief, e-mail of fax. De gemeentelijke website biedt de mogelijkheid een klacht digitaal in te dienen en geeft informatie over de behandeling van klachten.

### Klachtbehandeling begint oplossingsgericht en doet recht aan alle partijen

Elke klachtbehandeling begint oplossingsgericht: er wordt zo snel mogelijk (telefonisch) contact gelegd met de klager om na te gaan welke gewenste actie hij verwacht van de gemeente en of er op praktische wijze en naar tevredenheid aan de klacht tegemoet gekomen kan worden.

Als dit niet tot een voortvarende oplossing leidt, dan wordt verdere behandeling ingezet. Ook hierbij wordt in het oog gehouden of er naar tevredenheid van de klager tegemoet gekomen kan worden aan zijn klacht.

De focus op tevredenheid van de klager betekent niet dat er geoordeeld mag worden over het persoonlijk gedrag van de betrokken medewerker/bestuurder van de gemeente zonder dat transparant en gedegen onderzoek heeft plaatsgevonden. Een zorgvuldige behandeling van klachten betekent evenmin dat de gemeente elke klacht kan oplossen of elke klager tevreden kan stellen. Klachtbehandeling is maatwerk met een ondergrens, en doet recht aan alle betrokken partijen.

### Klachtbehandeling vindt zo dicht mogelijk bij ontstaan van de klacht plaats

Een klacht wordt zo dicht mogelijk bij de uitvoering of waar de klacht is ontstaan, behandeld. Dit om de oplossingsgerichtheid en het lerende effect te bevorderen. De klachtencoördinator en behandelaar hebben indien nodig nauw overleg over de behandeling en het resultaat.

### Klachtbehandeling en klachtbeoordeling zijn objectief en empathisch

Klachtbehandelaren verplaatsen zichzelf in de klacht en de klager en, indien aan de orde, de beklagde ambtenaar. Hun perspectief wordt serieus genomen en in waarde gelaten. Behoorlijke omgang met klachten is een kwestie van juiste mentaliteit: objectief, hulpvaardig, professioneel, servicegericht, transparant, voortvarend, inhoudelijk en procedureel volledig. Bij oordeelsvorming worden alle betrokken belangen gewogen; de uitkomst van klachtbehandeling mag niet onredelijk zijn.

### Na afloop: Leren van klachten

De gemeente wil een dienstverlenende en lerende organisatie zijn. Het streven is om op elk verzoek en elke klacht adequaat en voortvarend te reageren en vervolgens te beoordelen of de eigen organisatie,

werkwijze, informatieverstrekking of het persoonlijk handelen verbeterd kan worden. Om deze houding te bevorderen, is het belangrijk dat klachten bespreekbaar zijn binnen de organisatie. Er mogen fouten gemaakt worden, iedereen kan altijd een klacht indienen dus klachten op zichzelf zijn onvermijdelijk en niet elke klacht ontstaat doordat de gemeente of een medewerker onbehoorlijk gedrag heeft vertoond. Objectiviteit staat voorop en organisatie en medewerkers staan open voor signalen van buitenaf en reflecteren deze openlijk.

Na afloop van elke klachtbehandeling moet beoordeeld worden of er mogelijkheden zijn tot verbetering van het handelen dat tot de klacht heeft geleid. Wanneer dit het geval is, moeten er zo mogelijk maatregelen genomen worden.

### **Samenwerken met de ombudsman**

Bij elke klachtbehandeling wordt naar de ombudsman verwezen. De gemeente werkt ruimhartig mee aan verzoeken van de ombudsman; rapportages en bevindingen van de ombudsman worden getoetst op mogelijke verbeteringen in de processen van de gemeente.

## **2. Behandeling van klachten**

### **Inleiding**

Na ontvangst van een klacht legt de gemeente binnen vijf werkdagen contact met een klager om te bekijken of er een praktische aanpak of oplossing mogelijk is, waarmee de klager tevreden is, dan wel om de behandeling af te stemmen.

Onderstaande werkwijze schetst de verschillende stappen van klachtbehandeling. In het kader van de oplossingsgerichte benadering kunnen sommige behandelstappen worden overgeslagen of in een andere volgorde plaatsvinden. Afstemming hierover vindt plaats met de klachtencoördinator.

Wanneer een klacht niet opgelost kan worden, wordt deze formeel behandeld. Ook tijdens het formele proces wordt in de gaten gehouden of een pragmatische oplossing mogelijk is.

### **Ontvangst**

De klachtencoördinator beoordeelt of er sprake is van een klacht. Klachten worden geregistreerd. De klachtencoördinator beoordeelt ook, desgewenst in overleg met het Amsterdamse Bureau Integriteit, of er sprake is van integriteitsaspecten en of dit gevolgen heeft voor de behandeling. De behandeling van een klacht kan worden aangepast indien de Amsterdamse Concerncoördinator Klachtbehandeling hiertoe besluit<sup>1</sup>.

De klachtencoördinator informeert de verantwoordelijke afdeling over de klacht, die een klachtbehandelaar aanwijst. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk of digitaal bevestigd.

### **Behandeling**

1. De eerste stap in de behandeling is om (binnen vijf werkdagen) contact te leggen met de klager en de klacht met hem bespreken. Dit gesprek wordt benut om te toetsen of er direct - binnen redelijke en wettelijke mogelijkheden - naar tevredenheid van de klager tegemoet kan worden gekomen aan de klacht, of welke behandeling de klager wenst. Ook kan hierbij aangeboden worden om de klager te horen, dan wel te bespreken of en zo ja op welke wijze de klager gehoord wil worden, en wanneer. Het horen kan ook op dat moment (telefonisch) plaatsvinden, wanneer de klager daarmee instemt.
2. Indien er direct (binnen de rechtmatige- en behoorlijkheidskaders) naar tevredenheid van de klager tegemoetgekomen kan worden aan zijn klacht dan behoort dit te gebeuren. De afwikkeling van de klacht op deze manier wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd.
3. Wanneer de klacht niet direct pragmatisch naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden, wordt de klacht verder behandeld. Dit betekent dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.
4. Vervolgens dient de klachtbehandelaar een onderzoek in te stellen naar de klacht. De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij het ontstaan van de klacht.
5. De klachtencoördinator geeft advies over de beantwoording van de klacht.
6. De bevindingen van het klachtonderzoek worden binnen zes weken aan de klager meegedeeld. De klager wordt hierbij gewezen op de mogelijkheid zich tot de bevoegde ombudsman te wenden.

### **Klacht over persoonlijk handelen van een ambtenaar**

Het is mogelijk dat geklaagd wordt over het persoonlijk handelen van een ambtenaar, bijvoorbeeld over onbeleefde bejegening. Bij behandeling van een dergelijke klacht stelt de gemeente zich op als een goed werkgever en creëert een veilige omgeving voor de werknemer. Om die reden heeft de ambtenaar waarover geklaagd wordt:

1) wanneer de klacht een gemeentelijk afbreukrisico impliceert

- recht op inzage in en toezending van alle stukken;
- recht op wederhoor;
- er recht op dat zijn standpunt voldoende wordt meegewogen bij de beoordeling van de klacht;
- recht op een afschrift van de afhandeling van de klacht;
- het recht om zich over de afhandeling van de klacht tot de ombudsman te wenden en hierop wordt de ambtenaar actief gewezen.

Een klacht over persoonlijk handelen kan aanleiding geven voor bespreking in de Plannings- en Beoordelingscyclus of mede aanleiding geven voor het opleggen van een maatregel. Zonder die context mag de klachtbehandeling niet worden opgenomen in een personeelsdossier. De klachtbehandeling mag evenmin worden opgenomen in een dossier dat algemeen toegankelijk is, tenzij geanonimiseerd en niet op de persoon herleidbaar.

#### **Werkwijze**

1. De klachtencoördinator geeft de klacht en mogelijk bijlagen aan de leidinggevende (=klachtbehandelaar) van de ambtenaar waarover geklaagd wordt.
2. De leidinggevende informeert de betrokken ambtenaar over de klacht en legt de onderstaande procedure uit.
3. De leidinggevende, of iemand namens hem, legt (telefonisch) contact met de klager binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht. Indien daardoor de klacht direct naar tevredenheid kan worden afgehandeld dan dient dit te gebeuren. De afwikkeling van de klacht op deze manier wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd.
4. Na dit contact bespreekt de klachtbehandelaar de klacht en de afhandeling tot dan toe met de betrokken ambtenaar. Deze ambtenaar kan een reactie geven en krijgt informatie over het vervolg.
5. Als de klager na het eerste contact behoefte heeft aan een vervolg dan worden de klager en de betrokken ambtenaar mondeling in de gelegenheid gesteld om hun standpunt toe te lichten. Het horen van de klager en de ambtenaar geschiedt door de leidinggevende, of iemand namens hem, en hiervan wordt een verslag op hoofdlijnen gemaakt. Het horen van klager en de betrokken ambtenaar kan gelijktijdig plaatsvinden. Dit is aan te bevelen als dit kan bijdragen aan herstel van vertrouwen of het ophelderen van misverstanden.
6. Vervolgens vindt onderzoek plaats naar de exacte feiten en relevante omstandigheden. De uitkomsten van het onderzoek worden op schrift gesteld.
7. De leidinggevende, of iemand namens hem, handelt op basis van de bevindingen de klacht af. De betrokken ambtenaar krijgt een afschrift van de klachtafhandeling en wordt gewezen op de mogelijkheid zich tot de ombudsman te wenden als hij zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtafhandeling.
8. Aanbevolen wordt de klachtafhandeling te bespreken met de betrokken ambtenaar omdat dit een lerend effect bevordert en vragen kunnen worden beantwoord.
9. De klachtencoördinator is tijdens de gehele procedure beschikbaar om advies te geven.

*burgemeester en wethouders van de gemeente Weesp,  
A.M. Roos,  
gemeentesecretaris*

*B.J. van Bochove,  
burgemeester, wvd.*