

KLACHTENREGELING GEMEENTE AMSTERDAM

Bestuurlijk Kompas en de Vijf werkzame principes

Het Bestuurlijk Kompas van de gemeente Amsterdam¹ en de daarop gebaseerde Vijf werkzame principes bieden richting voor de koers van de gemeente de komende jaren. Daarin is vastgelegd dat de gemeente een dienstbare overheid is, betrouwbaar en voorspelbaar. De gemeente treedt met één gezicht naar buiten en richt de eigen processen van buiten naar binnen in. Deze klachtenregeling volgt het Bestuurlijk Kompas en focust daarom op integrale en oplossingsgerichte behandeling van elke klacht. Om met één gezicht naar buiten te treden, staat de wijze van klachtbehandeling los van de inrichting van de organisatie.

Inleiding

Het gemeentelijk handelen is breed en heeft gevolgen voor zeer veel betrokkenen. Iedereen mag hierover een mening hebben, vragen stellen of in discussie gaan met de betrokken medewerkers of gemeentelijke onderdelen. De gemeente en haar medewerkers behoren zich toegankelijk en servicegericht op te stellen, mee te denken met de betrokkene en uitleg te geven; kortom professioneel om te gaan met elke situatie. Het doel van het gemeentelijk handelen is maximalisering van de eigen prestaties en minimalisering van ontevredenheid over het gemeentelijke handelen. De gemeente stelt zich hierbij op als een lerende organisatie; elke feedback kan benut worden om de eigen prestaties en imago te verbeteren.

Klachten

Wanneer een betrokkene ondanks deze inzet niet tevreden is over het gemeentelijk handelen, mag hij hierover altijd zijn ongenoegen uiten. Er is dan sprake van een *klacht*. De gemeente behandelt klachten volgens deze klachtenregeling. Afgezien van focus op de adequate en oplossingsgerichte behandeling, wordt het klachtproces benut als een van de middelen voor verbetering van de kwaliteit van het gemeentelijk handelen.

Adequate, zorgvuldige klachtbehandeling is objectief en doet recht aan alle partijen

Klachten kunnen zeer eenvoudig van aard zijn, maar ook zeer complex. Klachten kunnen een enkel onderdeel van de gemeente betreffen, maar ook meerdere. Klachten kunnen over persoonlijke betrokkenheid of handelen van ambtenaren gaan. Klachten kunnen procedureel of inhoudelijk verwantschap vertonen; een *klager* is echter altijd uniek.

Adequate, zorgvuldige klachtbehandeling houdt rekening met deze diversiteit. Het wezen van klachtbehandeling is dat het oplossingsgericht maar ook objectief plaatsvindt en recht doet aan alle belangen en partijen: klager, bestuur, organisatie, medewerkers en collega's. Klachtbehandeling is meer dan het volgen van een procedure.

Deze klachtenregeling begint daarom met het benoemen van uitgangspunten die als basis dienen voor een behoorlijke omgang met klachten, en stelt vervolgens in de uitvoering hiervan regels voor de behandeling van klachten.

¹ College van Burgemeester en Wethouders, 18 februari 2014

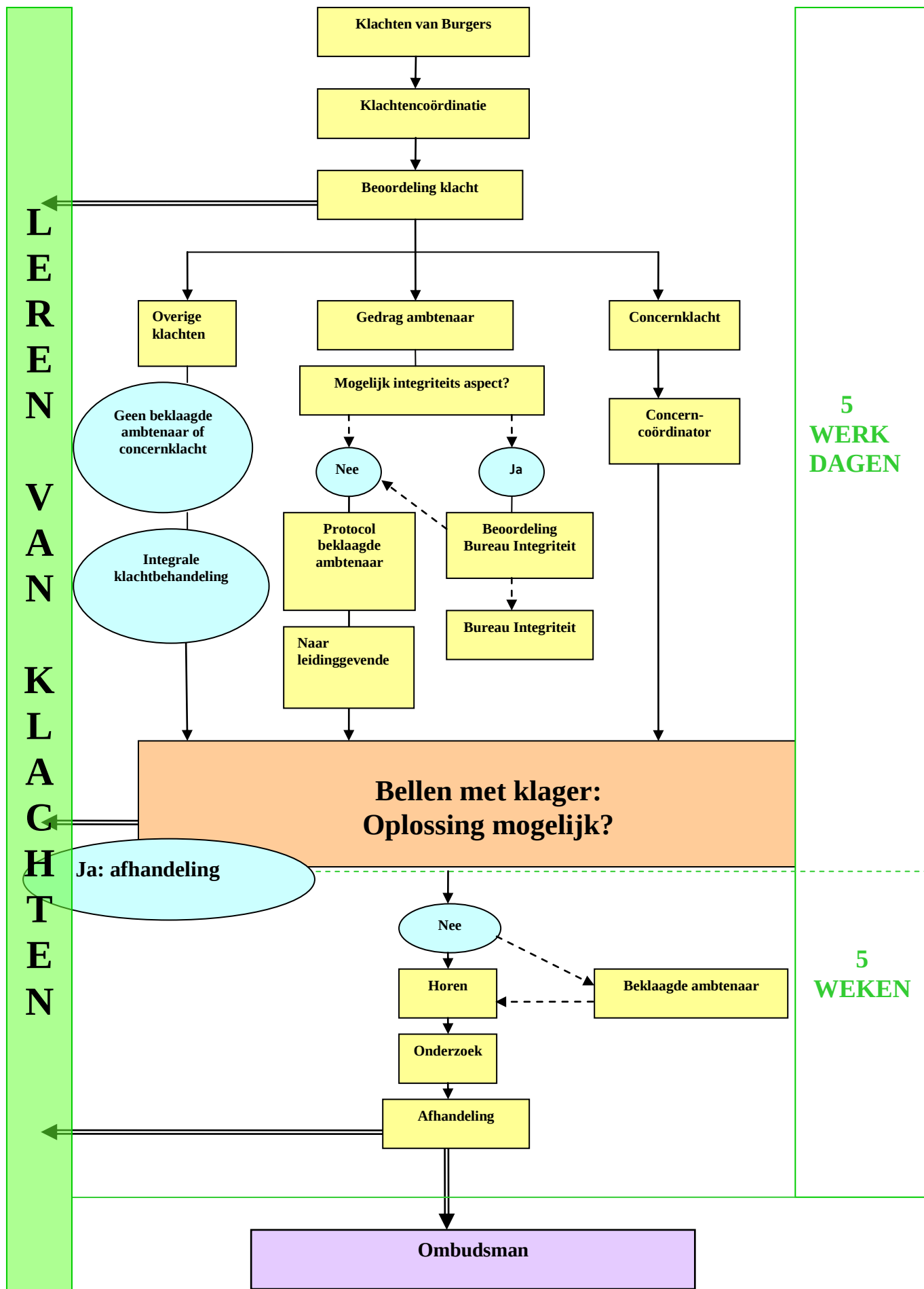
REGELGEVING

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9, titel 1 en titel 2, en artikel 170-1-e van de Gemeentewet.

De regeling heeft derhalve geen betrekking op klachten ten aanzien van ongewenst gedrag volgens artikel 19 van het NRGW of op meldingen Integriteit, of andere verplichte wettelijke klachtenregelingen.

Deze klachtenregeling volgt verder het besluit van het College van Burgemeester en Wethouders van 13 november 2012, waarbij

- a. De verschillende portefeuillehouders binnen het College van B&W verantwoordelijk zijn voor de inhoudelijke beantwoording van klachten en voor het leren van klachten binnen hun portefeuille.
- b. De Burgemeester toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten (via het realiseren en onderhouden van een uniforme en integrale klachteninfrastructuur).
- c. De portefeuillehouder Dienstverlening hiernaast toeziet op een goede communicatie over het indienen van klachten en zorg draagt voor eenvoudige en toegankelijke manieren waarop de burger zijn klacht kenbaar kan maken.



1. UITGANGSPUNTEN BIJ DE AMSTERDAMSE KLACHTENREGELING

- 1. Klachtbehandeling is uniform en integraal**
- 2. Klachtdefinitie is laagdrempelig; de gemeente staat open voor klachtbehandeling**
- 3. Klachtbehandeling begint oplossingsgericht en doet recht aan alle betrokken partijen**
- 4. Verantwoordelijkheid voor klachtbehandeling ligt in de lijn, klachtencoördinator is aanspreekpunt en adviseur**
- 5. Klachtbehandeling vindt zo dicht mogelijk bij ontstaan van de klacht plaats**
- 6. Klachtbehandeling is mentaliteit, handel met empathie**
- 7. Klachtonderzoek moet onbevooroordeeld en ongehinderd plaatsvinden**
- 8. Objectieve oordeelsvorming; toetsing aan rechtmatigheid en behoorlijkheid**
- 9. Na afloop: Leren van klachten**
- 10. Samenwerken met de ombudsman**

1. Klachtbehandeling is uniform en integraal

Over elk gemeentelijk handelen kan geklaagd worden. Definitie, registratie en behandeling van klachten zijn uniform. Alle klachten worden volgens deze klachtenregeling behandeld.

Eén Amsterdam: klachtbehandeling is integraal. De invalshoek van de klager staat bij de behandeling centraal en hij merkt zo min mogelijk van de gemeentelijke inrichting. Er wordt in principe niet doorverwezen. Elk gemeentelijk onderdeel werkt mee aan (integrale) klachtbehandeling en kan hierop worden aangesproken. Wanneer er meerdere gemeentelijke onderdelen betrokken zijn bij een klacht, wordt de samenwerking gezocht en vindt er afstemming plaats over de behandeling, het eventuele onderzoek en oordeelsvorming.

2. Klachtdefinitie is laagdrempelig; de gemeente staat open voor klachtbehandeling

Een klacht is een uiting van ongenoegen over het handelen van de gemeente Amsterdam 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, fax. Alle gemeentelijke websites bieden de mogelijkheid een klacht digitaal in te dienen en geven informatie over de behandeling; er wordt gebruik gemaakt van een gemeentelijk klachtenformulier en de gemeentelijke klachtencode als informatieverstrekking aan (mogelijke) klagers.

De gemeente staat ervoor open om een klacht in behandeling te nemen en is niet 'bang' voor klachten. Wanneer de gemeente betrokken is, neemt de gemeente de regie en de verantwoordelijkheid.

3. 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 naar zijn 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 ambtenaren 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.

4. Verantwoordelijkheid voor klachtbehandeling ligt in de lijn, klachtencoördinator is aanspreekpunt en adviseur

De primaire verantwoordelijkheid voor klachtbehandeling ligt in de lijn van de gemeentelijke organisatie en volgt de gemeentelijke bevoegdheidsverdeling. De klachtencoördinator bewaakt het klachtproces, adviseert over klachtbehandeling en is het aanspreekpunt voor herkenning en behandeling. Hij levert informatie ten behoeve van het leren van klachten. De klachtencoördinator kent de organisatie en onderhoudt hiertoe een intern netwerk. Klachtencoördinatoren hebben maandelijks overleg via het Platform Klachtencoördinatie onder voorzitterschap van de Concerncoördinator. De betrokken onderdelen respectievelijk directeuren respectievelijk rve managers en portefeuillehouders zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke resultaten van klachtbehandeling. De algemeen directeur respectievelijk Burgemeester is verantwoordelijk voor een zorgvuldige klachtafhandeling.

5. Klachtbehandeling vindt zo dicht mogelijk bij ontstaan van de klacht plaats

Een klacht wordt zo dicht mogelijk bij de uitvoering of waar de klacht ontstaan is, 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.

6. Klachtbehandeling is mentaliteit, handel met empathie

Klachtencoördinatoren en behandelaren verplaatsen zichzelf in klacht en 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. Klachtencoördinatoren en behandelaren krijgen de gelegenheid relevante cursussen of trainingen te volgen.

Behandel een klager zoals je zelf behandeld zou willen worden, of zoals je wil dat iemand die je na staat behandeld wordt. Bevorder deze mentaliteit binnen de gemeente.

7. Klachtonderzoek moet onbevooroordeeld en ongehinderd plaatsvinden

Een klachtonderzoek vindt onbevooroordeeld en ongehinderd plaats; klachtencoördinatie of klachtbehandeling heeft desgewenst toegang tot alle noodzakelijke informatie. Het onderzoek vindt in principe plaats in de lijn en bestaat uit het horen van klager en (indien daarvan sprake is) de beklagde ambtenaar, waarheidsvinding (feitenonderzoek) naar de gang van zaken en de reactie van het beklagde onderdeel. Inhoudelijke beoordeling vindt plaats door een medewerker die niet bij de totstandkoming van de klacht betrokken geweest is. Klachtafhandeling en oordelen over de klacht geschieden door of namens de directeur van het beklagde onderdeel, na advisering van de klachtencoördinator.

8. Objectieve oordeelsvorming; toetsing aan rechtmatigheid en behoorlijkheid

Bij oordeelsvorming worden alle betrokken belangen gewogen en worden de normen van rechtmatigheid, rechtvaardigheid en behoorlijkheid als toetsingskader gebruikt. Er wordt alleen over het handelen van de gemeente geoordeeld. De gemeente biedt excuses aan voor zaken die fout zijn gegaan. De uitkomst van klachtbehandeling mag niet onredelijk zijn, ook al zijn de relevante regels letterlijk gevolgd.

9. Na afloop: Leren van klachten

Na afloop van elke klachtbehandeling moet beoordeeld worden of er mogelijkheden zijn tot verbetering van het handelen dat tot de klacht geleid heeft. Wanneer dit het geval is, moeten er zo mogelijk direct maatregelen genomen worden. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt hierover signaleerd via klachtenrapportages. Ook over de verbeteringen wordt gerapporteerd.

10. Samenwerken met de ombudsman

Bij elke klachtbehandeling wordt naar de ombudsman verwezen. Elk gemeentelijk onderdeel werkt ruimhartig mee aan de verzoeken van de ombudsman; rapportages en bevindingen van de ombudsman worden getoetst op mogelijke verbeteringen in de processen van de gemeente. Relevante onderzoeken van de ombudsman worden op de bijeenkomsten van het Platform Klachtencoördinatie besproken, dan wel in andere relevante gemeentelijke overleggen.

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.

Klachten worden altijd geregistreerd.

Ontvangst

1. De ontvangst van een klacht wordt (schriftelijk, telefonisch of digitaal) bevestigd.
2. De klacht wordt aan de klachtencoördinator verstrekt, die beoordeelt of zijn onderdeel bij de klacht betrokken is. Wanneer dit niet het geval is, stuurt hij de klacht naar de klachtencoördinator van de betrokken instantie. Wanneer er meerdere gemeentelijke instanties betrokken zijn bij de klacht, wordt de behandeling door de betrokken klachtencoördinatoren afgestemd.

Registratie en beoordeling

3. De klachtencoördinator zorgt voor correcte registratie van de klacht.
4. De klachtencoördinator beoordeelt of er sprake is van
 - a. een klacht (tevens) inhoudende integriteitsaspecten.
 - b. een beklagde ambtenaar;
 - c. een concernklacht.

Ad a. De behandeling vindt plaats na afstemming door de klachtencoördinator met Bureau Integriteit en/of de gemeentelijke integriteitscoördinatoren.

Ad b. Er is sprake van een beklagde ambtenaar wanneer een klachtelement betrekking heeft op een persoonlijke en concrete gedraging van een ambtenaar (zie voor deze situatie het Protocol Beklaagde ambtenaar van de regeling). De uitgangspunten van deze regeling zijn onverkort van toepassing op de beklagde ambtenaar.

Ad c. Er is sprake van een concernklacht wanneer:

1. de klacht politiek gevoelige onderwerpen betreft (waaronder klachten over directeuren of portefeuillehouders);
2. strategische belangen van het bestuur in het geding zijn of er hoge afbreukrisico's voor het concern aanwezig zijn.

Concernklachtencoördinator Klachtbehandeling

- de concerncoördinator klachtbehandeling kan (informeel) advies/feedback geven wanneer er twijfels zijn over wat de beste manier is om een klacht in behandeling te nemen;
- bij een klacht die een groot gemeentelijk afbreukrisico impliceert, wordt eveneens de concerncoördinator ingeschakeld, voor advies en betrokkenheid;
- de concerncoördinator kan beslissen dat de klacht namens het Concern wordt afgehandeld en de behandeling hieraan aanpassen. Dit gebeurt in afstemming met de betrokken klachtencoördinator(-en);
- wanneer onderdelen verschillende standpunten innemen ten aanzien van de bevindingen van het klachtenonderzoek, legt de concerncoördinator de zaak ter beslissing aan de gemeentesecretaris, dan wel de burgemeester dan wel het College van B&W dan wel het bevoegd orgaan voor.

Behandeling

5. De klachtencoördinator coördineert en ondersteunt de manier waarop de klacht in behandeling wordt genomen, hoe de klacht behandeld wordt en hoe het horen plaatsvindt.
6. De eerste stap in de behandeling is om (binnen vijf werkdagen) contact te leggen met de klager en de klacht met hem bespreken, volgens de methode Bellen met de Burger. Dit gesprek moet benut worden om te toetsen of er direct -binnen redelijke en wettelijke mogelijkheden- naar tevredenheid van de klager tegemoet kan worden gekomen aan zijn 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.
7. Indien er direct (binnen de rechtmatige- en behoorlijkheidskaders) naar tevredenheid van de klager tegemoet kan worden gekomen aan zijn klacht, behoort dit te gebeuren. De afwikkeling van de klacht op deze manier wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd.
8. 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 gesteld wordt zijn klacht mondeling toe te lichten.
9. 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.
10. De klachtencoördinator geeft advies over de beantwoording van de klacht.
11. De bevindingen van het klachtonderzoek worden binnen zes weken aan de klager meegedeeld. De klager wordt hierbij gewezen op de mogelijkheid zich tot de Gemeentelijke Ombudsman te wenden.

Informatieverstrekking

De gemeente maakt voor informatieverstrekking aan (potentiële) klagers gebruik van de Klachtencode en een Klachtenformulier.

3. PROTOCOL BEKLAAGDE AMBTENAAR

1. Protocol

De gemeente stelt zich als een goed werkgever op en creëert een veilige omgeving voor haar werknemers. Deze houding is des te belangrijker wanneer er over het persoonlijk handelen van een ambtenaar geklaagd wordt. Klachtbehandeling vindt objectief en eerlijk ten aanzien van alle betrokkenen plaats. Dit protocol is opgesteld om deze ten aanzien van de beklagde ambtenaar te waarborgen.

2. De rol van klachtbehandeling in de organisatie

De gemeente Amsterdam 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, leidinggevend en medewerkers staan open voor signalen van buitenaf en reflecteren deze openlijk.

3. Definitie beklagde ambtenaar

Er is sprake van een beklagde ambtenaar wanneer een klachtelement betrekking heeft op een *persoonlijke en concrete gedraging* van een medewerker: de medewerker zelf heeft volgens de klager iets gedaan of nagelaten waaraan de klager zich stoort.

Bij een algemene klacht of een klacht die de organisatie betreft, is er geen sprake van een beklagde ambtenaar, *ook al wordt de naam of betrokkenheid van een ambtenaar genoemd in de klacht*.

Voorbeelden van een persoonlijke klacht zijn: onheuse of onbeleefde bejegening, onheuse gebaren, niet respectvolle behandeling.

De beoordeling of er sprake is van een beklagde ambtenaar ligt bij de klachtencoördinator.

4. Uitgangspunten onverkort van toepassing

De uitgangspunten van deze regeling zijn onverkort van toepassing in de situatie dat er een beklagde ambtenaar is. Dit betekent onder meer dat het persoonlijk gedrag van ambtenaren niet beoordeeld wordt zonder dat transparant en gedegen onderzoek heeft plaatsgevonden en dat de beklagde ambtenaar gehoord is.

Om dit te borgen

- heeft de beklagde ambtenaar het recht op inzage in en toezending van de stukken;
- heeft hij het recht om zijn eigen standpunt op gedegen wijze kenbaar te maken (wederhoor);
- wordt zijn standpunt voldoende meegewogen bij de beoordeling van een klacht;
- krijgt hij een afschrift van de afwikkeling en ook krijgt hij te horen wat de organisatie met het resultaat van de klachtbehandeling zal doen;
- heeft de beklagde ambtenaar het recht om zich over de (gang van zaken bij de) klachtbehandeling tot de ombudsman te wenden. Hij wordt hier actief op gewezen.

5. Opname in personeelsdossier alleen via het Plannings- en Beoordelingsformulier

Een klacht kan aanleiding zijn tot bespreking in de Plannings- en Beoordelingscyclus of een bouwsteen vormen voor het opleggen van een maatregel. Een klacht, of de klachtafhandeling, mag zonder die context niet worden opgenomen in het personeelsdossier van betrokkenen, of in een dossier dat algemeen toegankelijk en direct is in te zien door medewerkers dan wel derden, tenzij geanonimiseerd en niet op de persoon herleidbaar.

6. Oplossingsgerichtheid gaat niet ten koste van de beklagde ambtenaar

Het streven naar een oplossing waarmee alle partijen kunnen leven, geniet bij alle klachten de voorkeur. Om dit te bereiken is soms maatwerk nodig.. Er mag echter geen oplossing gevonden worden ten koste van de beklagde ambtenaar 'om van de klacht af te komen'.

Werkwijze

7. De klachtencoördinator geeft de klacht en eventuele bijlagen aan de leidinggevende van de beklagde ambtenaar.
8. De leidinggevende stelt de beklagde ambtenaar ervan in kennis dat er een klacht over hem is ingediend. Hij legt hierbij ook onderstaande procedure uit
9. De leidinggevende, dan wel iemand namens hem, legt (telefonisch) contact met de klager. Dit gebeurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht. Het gesprek dient meer doelen. Allereerst om de klacht helder te krijgen, maar ook om bij de klager naar zijn verwachtingen te informeren. Een goed gesprek kan de kou uit de lucht halen; het is mogelijk dat de klager geen behoefte meer heeft aan een vervolg. Als dit het geval is, wordt de afwikkeling van de klacht op deze manier schriftelijk of per e-mail bevestigd.
10. Los van de uitkomst van dit gesprek bespreekt de leidinggevende na het gesprek met de klager de klacht en de behandeling tot dan toe met de beklagde ambtenaar. De beklagde ambtenaar kan een reactie geven en krijgt informatie over het vervolg.
11. Als de klager na het eerste gesprek behoefte heeft aan een vervolg, wordt de klacht verder behandeld. Dit betekent dat de klager en de beklagde ambtenaar mondeling in de gelegenheid gesteld worden hun standpunt toe te lichten (horen), en dat er onderzoek plaatsvindt naar de exacte feiten en relevante omstandigheden (onderzoek).
12. De leidinggevende, of iemand namens hem, stelt de klager en beklagde ambtenaar in de gelegenheid te worden gehoord.

De beklagde ambtenaar krijgt de tijd om zich voor te bereiden op het horen. Bij het horen wordt de beklagde ambtenaar naar zijn commentaar op de klacht gevraagd. Van het horen wordt een verslag (op hoofdlijnen) gemaakt.

Het kan de voorkeur verdienen om de klager en de beklagde ambtenaar gezamenlijk (in elkaars aanwezigheid) te horen. Dit is aan te bevelen bij bejegeningssklachten en wanneer gezamenlijk horen conflictoplossing, waarheidsvinding of het herstellen van wederzijds vertrouwen kan bevorderen. Ook kunnen dan eventuele misverstanden verhelderd worden.

13. Vervolgens vindt er onderzoek plaats om alle relevante feiten en omstandigheden van een klacht boven water te krijgen. Klachtonderzoek is niet beperkt; de behandelaar of de coördinator heeft toegang tot alle stukken, de klacht en de verslagen en hij kan elke betrokkene horen. Na afloop van het onderzoek worden er bevindingen opgesteld.

14. De leidinggevende, of iemand namens hem, beoordeelt op basis van de bevindingen en de uitkomst van het onderzoek en handelt de klacht af. De beklagde ambtenaar krijgt hiervan een afschrift en wordt gewezen op de mogelijkheid om zich tot de ombudsman te wenden als hij zich niet kan vinden in de gang van zaken of de uitkomst.

15. Het verdient aanbeveling om de afwikkeling van de klacht te bespreken met de beklagde ambtenaar. Dit bevordert het lerende effect en eventuele vragen kunnen nog beantwoord worden.

16. De klachtencoördinator is op elk moment in de procedure beschikbaar om procedureel of inhoudelijk advies te geven.