

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-SVC

Onderwerp

Vaststellen gewijzigde Regeling interne klachtenprocedure gemeente Deventer

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-000268	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	13-03-2018
Datum	06-02-2018	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
01 Burger en bestuur		College van B & W	
Portefeuillehouder Burgemeester		- Burgemeester	- Weth. Kolkman
		- Weth. Grijzen	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.		d.d.		d.d.
<input checked="" type="checkbox"/> Akkoordstukken	13-03-2018	<input type="checkbox"/> Openbaar	--	<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
teammanager Services	07-03-2018	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
Directeur	07-03-2018	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	09-03-2018
Burgemeester	08-03-2018	BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2018-03-14

Bijlagen

Regeling

B & W d.d.: 13-03-2018

Besloten wordt:

- 1 De wijziging van de Regeling interne klachtenprocedure gemeente Deventer vast te stellen;
- 2 te bepalen dat deze gewijzigde Regeling met ingang van 1 januari 2018 in werking treedt;
- 3 de nota en het besluit openbaar te maken.

Financiële aspecten:

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
Bekendmaking conform Awb	Nee

ADVIESRADEN:

Toelichting

Inleiding

Op verzoek van de gemeenteraad is een pilot van een jaar opgestart waarbij een onafhankelijke klachtbehandelaar wordt toegevoegd aan de interne klachtenprocedure. Deze klachtbehandelaar wordt ingeschakeld bij klachten betreffende Deventer Werk talent en het team Inkomensondersteuning.

Beoogd resultaat

Een geactualiseerde klachtenregeling waarin de taken en bevoegdheden van de onafhankelijke klachtbehandelaar zijn opgenomen.

Kader

Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht

Argumenten voor en tegen

De meeste klachten in de gemeente Deventer worden informeel afgedaan door interventie vanuit de teamleiding. De gemeenteraad heeft signalen ontvangen dat het daarbij voorkomt dat soms een gevoel van partijdigheid door mensen wordt ervaren (de slager keurt zijn eigen vlees). Er zijn klachten die soms vanwege angstgevoelens niet worden ingediend. Deze problematiek speelt voornamelijk in het sociale domein. Om dit te ondervangen wordt sinds kort bij klachten over Deventer Werk talent en over het team Inkomensondersteuning een onafhankelijke klachtbehandelaar ingeschakeld. De klachten worden bij hem ingediend. Als zijn informele behandeling van de klacht geen resultaat heeft zet hij zijn bevindingen in de vorm van een advies voor de betreffende teammanager op papier. Dit advies is zwaarwegend en er kan enkel gemotiveerd van worden afgeweken.

Extern draagvlak (partners)

Financiële consequenties

Geen

Aanpak/uitvoering

De onafhankelijk klachtbehandelaar is al gestart met zijn werkzaamheden. De nu voorliggende aanpassing van de klachtenregeling beoogt dit te formaliseren. Daarom is gekozen voor inwerkingtreding met terugwerkende kracht tot 1 januari 2018.

Regeling interne klachtenprocedure gemeente Deventer

Artikel 1: Reikwijdte regeling

Deze regeling is van toepassing op klachten die op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bij een bestuursorgaan van de gemeente Deventer zijn ingediend.

Artikel 2: Informele afdoening

1. Klachten die worden ingediend bij een bestuursorgaan van de gemeente Deventer worden in eerste instantie behandeld door de verantwoordelijke teammanager.
2. De teammanager neemt op korte termijn na indiening van de klacht contact op met de klager om na te gaan of deze op een andere manier dan door een formele klachtafdoening tevreden gesteld kan worden. Indien deze informele afhandeling succes heeft, is de klacht daarmee afgehandeld.

Artikel 3: Formele afhandeling

Indien de in artikel 2 bedoelde informele afdoening niet succesvol is zet de verantwoordelijke teammanager de klacht door naar het team Services. Dit team registreert de klacht en wijst een klachtbehandelaar aan.

Artikel 4: Procedure klachtafhandeling

De klachtbehandelaar handelt de klacht af conform het bepaalde in Afdeling 9.1.2 Awb. Hij draagt zorg voor het verzenden van een ontvangstbevestiging, onderzoekt de klacht, hoort klager en eventueel ook betrokken ambtenaren en rapporteert zijn bevindingen in de vorm van een concept-beslissing aan de Algemeen directeur.

Artikel 5: klachtafhandeling door de onafhankelijke klachtbehandelaar

1. In afwijking van het bepaalde in de artikelen 2, 3 en 4 worden klachten die betrekking hebben op de teams Inkomensondersteuning en Deventer Werk Talent behandeld door de onafhankelijke klachtbehandelaar.
2. Deze neemt op korte termijn na indiening van de klacht contact op met de klager om na te gaan of deze op een andere manier dan door een formele klachtafdoening tevreden gesteld kan worden. Indien deze informele afhandeling succes heeft, is de klacht daarmee afgehandeld.
3. Indien de informele afdoening door de onafhankelijke klachtbehandelaar niet succesvol is handelt deze de klacht af conform het bepaalde in Afdeling 9.1.2 Awb. Hij draagt zorg voor het verzenden van een ontvangstbevestiging, onderzoekt de klacht, hoort klager en eventueel ook betrokken ambtenaren en zet deze zijn bevindingen in de vorm van een advies op papier.
4. Het advies wordt voorgelegd aan de betreffende teammanager van Inkomensondersteuning of Deventer Werk Talent. Deze teammanager is verantwoordelijk is voor de formele afhandeling van de klacht.
5. Wanneer het standpunt van de teammanager afwijkt van het advies wordt dit besproken in een overleg tussen teammanager, onafhankelijke klachtbehandelaar en team Services.
6. Van een advies van de onafhankelijke klachtbehandelaar kan enkel gemotiveerd worden afgeweken.

Artikel 6: Beslissing op klacht

De Algemeen directeur neemt, de directie gehoord, namens het bestuursorgaan een beslissing op de klacht. De klachtbehandelaar, dan wel de onafhankelijke klachtbehandelaar indien artikel 5 van toepassing is, draagt zorg voor verzending van de beslissing. In de beslisbrief wordt verwezen naar de mogelijkheid om vervolgens nog een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Toelichting

Informele afdoening

In eerste instantie gaat iedere brief, mail, formulier of telefoontje met een klacht rechtstreeks naar het verantwoordelijke (team)management. Klachten zijn namelijk niet altijd gemakkelijk te herkennen. Het kan voorkomen dat iets niet primair als een klacht wordt gepresenteerd maar wel degelijk een klacht is. Bijvoorbeeld een brief waarin een burger aangeeft dat hij het niet eens is met een bepaald beleid. Dat is geen klacht in de zin van de Awb. Maar als hij daarin ook een opmerking maakt over de bejegening is dat onderdeel wel een klacht. Het omgekeerde komt ook voor. Bijvoorbeeld een brief die als interne klacht wordt betiteld maar qua inhoud feitelijk een bezwaar is tegen een genomen besluit.

Mede daarom is de (team)manager aan zet om die inhoud goed te duiden. Als (deels) sprake is van een klacht heeft hij/zij de opgave om deze binnen een redelijke termijn van ca. twee weken naar tevredenheid van de burger op te lossen. Er is geen aparte registratie en er zijn geen kaders. De verwachting is dat veel klachten op deze manier informeel opgelost kunnen worden.

Formele klachtafhandeling

Als de burger ontevreden is over de informele behandeling van zijn klacht, zet de teammanager de klacht door naar team Services om formeel als interne klacht te laten behandelen. Daarbij geeft de manager aan welke interventie(s) hij heeft ondernomen: die informatie is van belang voor de communicatie met de klager en voor de verdere afhandeling.

Services wijst bij toerbeurt een klachtenbehandelaar aan uit een poule van klachtbehandelaars. De klachtbehandelaar stelt vervolgens een onderzoek in dat in ieder geval bestaat uit het horen van de klager en het horen van de teammanager alsmede de medewerkers die eventueel onderwerp zijn van de klacht. De klachtbehandelaar legt zijn bevindingen en advies, inclusief een concept-antwoordbrief, voor aan de Algemeen directeur.

Klachtafhandeling door de onafhankelijke klachtbehandelaar

Teneinde een onafhankelijk element in de interne klachtenprocedure in te bouwen is op verzoek van de gemeenteraad een onafhankelijke klachtbehandelaar aangesteld die klachten betreffende de teams IO en DWT behandelt. Als zijn informele behandeling van de klacht geen resultaat heeft zet de onafhankelijk klachtbehandelaar zijn bevindingen in de vorm van een advies op papier. Dit advies wordt vervolgens voorgelegd aan de betreffende teammanager van IO of DWT. Wanneer het standpunt van de teammanager afwijkt van het advies van de onafhankelijk klachtbehandelaar belegt het team Services daarover een overleg met manager en klachtbehandelaar. Dit omdat het advies van de onafhankelijk klachtbehandelaar in beginsel bindend is. De Algemeen directeur beslist uiteindelijk aangezien hij door het college gemandateerd is om klachten af te doen.

Gemandateerde besluitvorming

De Algemeen directeur is gemandateerd door B&W. Hij neemt namens het bestuursorgaan de beslissing op de klacht. De ondersteuning van de klachtbehandelaar zorgt vervolgens voor verzending van de beslisbrief. Het streven is om deze formele procedure binnen vier weken af te handelen.