

ACTIVITEIT/PROCESSTAP	ROL	BESCHRIJVING	REGISTRATIE
Algemene informatie			
Procesdoel	Gemeente	Het doel van de klachtenprocedure is het tijdig en juist afhandelen van klachten, en waar mogelijk voorkomen dat reeds voorgekomen klachten opnieuw worden ingediend	Doel
Procedure	Iedere medewerker	Ontvangst van de klacht van de klacht is uniform. De verdere klachtafhandelingsprocedure is afhankelijk van het soort klacht.	Ontvangst klacht
Wet- en regelgeving	Gemeentebestuur	Voor de wijze waarop het gemeentebestuur zorg moet dragen voor adequate klachtbehandeling stelt hoofdstuk 9 van de Awb op zich zelf voldoende regels	Wet- en regelgeving
Verordening	Raad	Binnen de gemeente Eemsmond is een klachtenverordening	Verordening
Interne richtlijn klachtbehandeling	Gemeentebestuur	Naast de formele behandeling van klachten worden klachten via een informele aanpak in behandeling genomen en afgehandeld	Informele aanpak
Tijdslijn behandeling klachten	Gemeentebestuur Klachtencoördinator	De termijn om de klacht te behandelen bedraagt 6 weken. De termijn kan éénmalig met ten hoogste 4 weken worden verlengd.  De doorlooptijd behandeling klachten via de informele aanpak bedraagt 6 tot 10 weken  De termijn voor de klager om te kunnen klagen over een gedraging bedraagt maximaal één jaar	Tijdslijn klachten
Verantwoordelijkheid klachtbehandeling	Bestuursorgaan  Ambtenaren  Management Klachtenfunctionaris  Klachtencoördinator	Zelf verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de binnengekomen klachten. Zijn een eerste aanspreekpunt van de burgers. Vereist een goede dienstverlening Zorg voor juist beleid met betrekking tot klachtbehandeling Is belast met de behandeling van en advisering over klachten overeenkomstig de klachtenverordening Ter ondersteuning van de klachtenfunctionaris is de klachtencoördinator benoemd	Verantwoordelijkheid

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

Ontvangst en registreren klacht			
In ontvangst nemen klacht	Iedere medewerker	Ontvangt de klacht en geeft deze door aan de klachtencoördinator	Klacht
Mondelinge klacht	KCC 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> lijn , Iedere medewerker	Is de klacht direct op te lossen:	Mondelinge klacht
*	Klachtencoördinator	Ja: klacht afgehandeld Nee: schriftelijke klacht naar klachtencoördinator  Klachtenformulier	Uitvoeringstaak
	Iedere medewerker	Stuurt deze door aan de klachtencoördinator	Schriftelijke klacht
Registreren klacht	Klachtencoördinator	Verantwoordelijk voor doorsturen van de klacht naar de postkamer voor registratie van de klacht. (in alle gevallen)	Klachtregistratie
	Postkamer	Registreert de klacht in het centrale registratiesysteem Decos. De registratie valt onder het werkproces klachten. Dit werkproces is gekoppeld aan de klachtencoördinator	
Beoordelen klacht			
Beoordeling klacht	Klachtencoördinator	Beoordeelt of: De klacht inderdaad een klacht is en geen bezwaarschrift Zo ja: doorzetten naar secretaris bezwarencommissie Zo nee: het proces wordt vervolgd met de processtap beoordeling soort klacht  De klacht een situatie betreft die niet langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan en/of de klacht volledig is en er geen informatie ontbreekt Zo ja: terugzetten naar klager Zo nee: het proces wordt vervolgd met de processtap beoordeling klacht	Beoordeling klacht

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

*		Stuurt een brief naar klager met vermelding dat de klacht niet in behandeling genomen kan worden met vermelding van reden en/of vraagt de benodigde informatie op bij de klager	Uitvoeringstaak
Afwegingsmoment Zaaksklachten/Bejegeningsklachten	Klachtencoördinator	<p>Beoordeelt inhoudelijk of de klacht een zaaks- of bejegeningsklacht is.</p> <p>Zaaksklachten: Het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten in brede zin, waaronder ook begrepen het aannemen van een houding, de wijze van presentatie en communicatie, hetzij in de uitoefening van een functie, hetzij als bestuursorgaan</p> <p>Bejegeningsklachten: Uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid zich jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen</p>	Beoordeling soort klacht
Beoordelen klacht informeel/formeel	Klachtencoördinator	<p>Beoordeelt inhoudelijk de klacht of deze informeel of formeel opgepakt wordt</p> <p>Klachten mogen informeel worden afgedaan, zolang dit maar naar tevredenheid van de klager geschiedt</p>	Beoordeling aanpak klacht (1)
Informele aanpak			
Informele aanpak	Klachtencoördinator	<p>Neemt zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen, telefonisch contact op met klager</p> <p>In het eerste telefoongesprek wordt klager geïnformeerd over de informele klachtenprocedure binnen de gemeente</p> <p>Klager akkoord: het proces informele aanpak wordt vervolgd Klager niet akkoord: het proces wordt vervolgd met de processtap formele aanpak</p>	Telefonisch contact
Ontvangstbevestiging/Uitnodiging *	Klachtencoördinator	Stuurt klager een ontvangstbevestiging met daarin vervat informatie met betrekking tot de informele aanpak, termijnen en een uitnodiging voor een gesprek	Uitvoeringstaken

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

Onderzoek / Overleg	Klachtencoördinator  Vakafdeling, ambtenaar, derde	Onderzoekt de klacht en verzamelt verder alle relevante informatie Wint eventueel nader informatie in bij de klager  Legt contact leggen met medewerker vakafdeling, derde voor overleg klacht  Voorstel voor een acceptabele oplossing	Intern overleg
Uitstel  *	Klachtencoördinator	Kan indien nodig de termijn verlengen voor bijvoorbeeld: Tijdspanne te nemen maatregelen Ziekte, vakantie Verkrijgen benodigde informatie  Stuurt klager een uitstelbrief	Verlengde termijn  Uitvoeringstaak
Gesprek Klager	Klachtencoördinator  Medewerker vakafdeling, derde	Voert een gesprek met klager.  Dit kan plaatsvinden tussen klager, klachtencoördinator, en/of medewerker vakafdeling en/of derde  Kan telefonisch of in persoon	Onderling overleg
Opstellen vervolgacties  *	Klachtencoördinator  Medewerker vakafdeling, derde	Bepaalt in overleg een oplossing op basis van de uitkomsten van het onderzoek en/of overleg.  Informeert klager per brief over de gekozen oplossing	Uitvoeringstaken
Telefonisch gesprek klager	Klachtencoördinator	Heeft nogmaals contact met klager om gesprek te evalueren en om de afhandeling van de procedure te bespreken  Informeert klager dat de klacht op “informele wijze” is afgehandeld  Indien de klacht via de informele aanpak is afgehandeld en de klager is het niet eens met de oplossing, kan de klacht eventueel formeel afgehandeld worden en kan de klager nog een hoorzitting worden aangeboden	Telefonisch contact

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

Afdoeningsbrief ★	Klachtencoördinator	Stuurt klager brief dat de informele aanpak is afgerond met het verzoek dat de klacht wordt ingetrokken c.q. dossier wordt gesloten	Uitvoeringstaken
Vervolgacties organisatie	Klachtencoördinator	Geeft terugkoppeling aan medewerker vakafdeling, derde  Indien nodig binnen de organisatie actie uitzetten om te bewerkstelligen dat de grond voor de klacht wordt weggenomen  Dossier digitaal archiveren	Uitvoeringstaken
Rapportage	Klachtencoördinator	Rapporteert per kwartaal aan het management	Uitvoeringstaken

## 1. Criteria

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

## Formele aanpak

ACTIVITEIT/PROCESSTAP	ROL	BESCHRIJVING	REGISTRATIE
Ontvangst en registreren klacht			
In ontvangst nemen klacht	Iedere medewerker	Ontvangt de klacht en geeft deze door aan de klachtencoördinator	Klacht
Mondelinge klacht	KCC 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> lijn Iedere medewerker	Geeft deze door aan de klachtencoördinator	Telefonische klacht
	Klachtencoördinator	Uitzetten in de organisatie en terugkoppeling.	Uitvoeringstaak
Schriftelijke klacht	Iedere medewerker	Stuurt deze door aan de klachtencoördinator	Schriftelijke klacht
Registreren klacht	Klachtencoördinator	Verantwoordelijk voor doorsturen van de klacht naar de postkamer voor registratie van de klacht. (in alle gevallen)	Klachtregistratie
	Postkamer	Registreert de klacht in het centrale registratiesysteem Decos. De registratie valt onder het werkproces klachten. Dit werkproces is gekoppeld aan de klachtencoördinator	
Beoordelen klacht			
Beoordeling klacht	Klachtencoördinator	Beoordeelt of:	

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

*		De klacht inderdaad een klacht is en geen bezwaarschrift Zo ja: doorzetten naar secretaris bezwarencommissie Zo nee: het proces wordt vervolgd met de processtap beoordeling soort klacht	Beoordeling klacht
		Beoordelen vereisten klaagschrift  Stuurt een brief naar klager met vermelding dat de klacht niet in behandeling genomen kan worden met vermelding van reden en/of vraagt de benodigde informatie op bij de klager	Uitvoeringstaak
Beoordeling soort klacht Zaaksklachten/Bejegeningsklachten	Klachtencoördinator	Beoordeelt inhoudelijk of de klacht een zaaks- of bejegeningsklacht is.  Zaaksklachten: Het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten in brede zin, waaronder ook begrepen het aannemen van een houding, de wijze van presentatie en communicatie, hetzij in de uitoefening van een functie, hetzij als bestuursorgaan  Bejegeningsklachten: Uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid zich jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen	Beoordeling soort klacht
Beoordelen klacht informeel/formeel	Klachtencoördinator	Beoordeelt inhoudelijk de klacht of deze informeel of formeel opgepakt wordt  Klachten mogen informeel worden afgedaan, zolang dit maar naar tevredenheid van de klager geschiedt	Beoordeling aanpak klacht (1)
Formele aanpak			
Ontvangstbevestiging *	Klachtencoördinator	Stuurt klager binnen een week na ontvangst van de klacht, een schriftelijke ontvangstbevestiging met vermelding dat de klacht is ontvangen en in behandeling zal worden genomen	Uitvoeringstaken

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

Onderzoek/overleg	Klachtencoördinator	<p>Onderzoekt de klacht en verzamelt alle relevante informatie Wint eventueel nadere informatie in bij de klager</p> <p>In verband met de tijdspanne die gehanteerd wordt met betrekking tot het versturen van een schriftelijke ontvangstbevestiging vindt onderzoek en overleg plaats na het versturen van de ontvangstbevestiging</p> <p>Tweede beoordeling formele of informele klachtafhandeling</p>	Intern overleg
Informeren klachtenfunctionaris	Klachtencoördinator	Informeert de klachtenfunctionaris	Uitvoeringstaken
Informele aanpak	Klachtencoördinator	<p>Neemt telefonisch contact op met klager</p> <p>Klager wordt geïnformeerd over de informele klachtenprocedure binnen de gemeente</p> <p>Klager akkoord: het proces wordt vervolgd met de processtap informele aanpak Klager niet akkoord: het proces formele aanpak wordt vervolgd</p>	Telefonisch contact
Onderzoek/overleg	<p>Klachtenfunctionaris</p> <p>Medewerker vakafdeling, derde</p> <p>Klachtencoördinator</p>	Bespreken de klacht. Tijdens dit gesprek kunnen alle partijen één en ander toelichten	Intern overleg
Horen klager en beklaagde	Klachtenfunctionaris	Nodigt klager en beklaagde uit voor een hoorzitting	

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

*	Klachtencoördinator	Stuurt partijen een uitnodigingsbrief	Uitvoeringstaken
Hoorzitting	Klachtenfunctionaris Klager Medewerker vakafdeling, derde  .....? Wie	Spreekt rechtstreeks met klager en andere partijen zodat het beste beeld kan worden verkregen van wat feitelijk is gebeurd  De verkregen informatie wordt gebruikt om uiteindelijk een goed onderbouwd oordeel te kunnen uitspreken  Van het horen wordt een verslag gemaakt	Extern overleg   Uitvoeringstaken
Verdagen	Klachtenfunctionaris en/of -coördinator	Kan indien nodig de termijn verlengen voor bijvoorbeeld: Tijdspanne te nemen maatregelen Ziekte, vakantie Verkrijgen benodigde informatie  Stuurt klager een verdagingsbrief	Verlengde termijn   Uitvoeringstaken
Hoorverslag/beoordeling klacht *	Klachtenfunctionaris	Brengt klager en andere partijen schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van de hoorzitting	Uitvoeringstaken
Afdoeningsbrief *	Klachtenfunctionaris	Stuurt klager brief dat de formele aanpak is afgerond met het verzoek dat de klacht wordt ingetrokken c.q. dossier wordt gesloten  Indien de klacht via de formele aanpak is afgehandeld en de klager is het niet eens met de oplossing, kan de klager nog verwezen worden naar de Ombudsman	Uitvoeringstaken
Vervolgacties organisatie	Klachtenfunctionaris	Geeft terugkoppeling aan betrokken partijen  Indien nodig binnen de organisatie actie uitzetten om te bewerkstelligen dat de grond voor de klacht wordt weggenomen	Uitvoeringstaken

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

	Klachtencoördinator	Dossier digitaal archiveren	
Rapportage	Klachtenfunctionaris Klachtencoördinator	Rapporteert per kwartaal aan het management	Uitvoeringstaken

## 2. Criteria

Een klacht is alleen formeel indien de klacht dermate ernstig is en van dien aard dat meteen dient worden overgegaan tot formele afhandeling, bijvoorbeeld in het geval van een bejegeningssklacht, gevaarlijke situatie.

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]

[Typ hier]