venlo

NOTA VENLOSE KLACHTENBEHANDELING

INHOUDSOPGAVE

1 NOTA VENLOSE KLACHTENBEHANDELING 4

1.1 INLEIDING 4

1.2 WAAROM KLACHTBEHANDELING PLAATSVINDT 5

1.3 WAT IS DE KLACHT 6

1.4 JURIDISCH KADER KLACHTBEHANDELING 9

1.5 HET PROCES VAN INTERNE KLACHTBEHANDELING – HUIDIGE SITUATIE 10

1.6 VERSTERKING INTERNE KLACHTBEHANDELING – VERNIEUWD PROCES 11

1.7 SAMENLOOP MET AGRESSIE 14

1.8 BEKLAAGDE AMBTENAAR 15

1.9 HIER WILLEN WE NAAR TOE 15

1 NOTA VENLOSE KLACHTENBEHANDELING

1.1 INLEIDING

Sinds enkele jaren is er breder en landelijk aandacht voor de gemeentelijke klachtbehandeling en het verder professionaliseren hiervan.
Deze ontwikkeling is neergelegd in het huidige coalitieakkoord, dat aangeeft dat zal worden ingezet op een duidelijke versterking van de gemeentelijke klachtbehandeling.

Om tot deze versterking te kunnen komen is een nota over de wijze waarop we binnen de gemeente Venlo om willen gaan met klachten en alle aspecten die hiermee gemoeid zijn, op schrift gesteld[1] .
Dit om de klachtbehandeling professioneler en efficiënter te laten verlopen, maar ook om de feedback en de leereffecten die van klachten uitgaan beter te benutten.

De nota biedt enerzijds een beeld van het huidige proces en anderzijds de verbeterstappen die daar op doorgevoerd gaan worden om de klachtbehandeling te versterken. En uiteindelijk wordt het te bereiken resultaat gegeven.

Hierbij is uitgegaan van de uitgangspunten:

- Luisteren naar de burger
- Leren van klachten

[1]Dit aanvullend op de klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Hierin is een intern klachtrecht vastgelegd, met bepalingen over de wijze waarop een bestuursorgaan zelf klachten behandelt.

1.2 WAAROM KLACHTBEHANDELING PLAATSVINDT

Klachtbehandeling kent meerdere functies, namelijk:

1. Een genoegdoeningsfunctie;
2. Een leerfunctie;

Het heeft als doel het herstel van vertrouwen.

In het onderstaande wordt uitleg gegeven over deze functies.

Bij de gemeente Venlo kan niet gesproken worden van klanten, die ook naar een andere dienstverlener zouden kunnen overstappen als ze ontevreden zijn over de verleende diensten. De relatie tussen een burger en de gemeente is niet vrijblijvend en de burger is afhankelijk van de gemeente.
Dat maakt dat een burger, daar waar deze problemen heeft met gedragingen van de gemeente, de ervaren problemen daar ook veilig, open en laagdrempelig neer moet kunnen leggen en er op moet kunnen vertrouwen dat het signaal zorgvuldig wordt behandeld. Hiervoor staan op de website op een laagdrempelige wijze de mogelijkheden.

De genoegdoeningsfunctie richt zich met name op de positie van een burger.
De gemeente moedigt het aan dat een burger een klacht indient als deze problemen ervaart. Aan de hand hiervan kan bekeken worden wat er niet goed is gegaan en hoe een burger geholpen kan worden.
Klachtbehandeling kan bijvoorbeeld leiden tot het krijgen van genoegdoening als er na een onheuse bejegening excuses worden aangeboden door de gemeente.

Daarnaast heeft klachtbehandeling een leerfunctie die zich met name richt op de positie van de gemeente.
Individuele klachten van een burger kunnen belangrijke feedback opleveren waar de gemeente informatie uit kan halen om hiervan te kunnen leren voor volgende vergelijkbare gevallen.
Bij de klachtbehandeling kan in het kader van herstel van vertrouwen in de gemeente zichtbaar worden gemaakt dat er ook naar de toekomst toe, rekening wordt gehouden met dit signaal door bijvoorbeeld een proces te verbeteren.

Bij het invullen van de klachtbehandeling is steeds het grootste belang gehecht aan de eerste functie, het helpen van de burger. En dat moet ook zo blijven. Immers het belang van een burger staat voorop en deze heeft recht op een reactie.
De tweede functie, de leerfunctie, zal daarnaast beter ingericht worden, zodat er sprake is van een lerende organisatie en het voorkomen van herhaalde klachten.

Het uitvoeren van beide functies van klachtbehandeling leidt tot het belangrijkste doel van klachtbehandeling voor de gemeente Venlo. Namelijk dat door een zorgvuldige klachtbehandeling het geschonden vertrouwen van de burger in de gemeente hersteld wordt en dat een verzoening van partijen plaats vindt.

1.3 WAT IS DE KLACHT

Begrip 'klacht'

Het is goed om eerst stil te staan bij het begrip 'klacht'.
Het woord 'klacht" wordt veel gebruikt en dan gaat het niet altijd om een klacht zoals die in deze visie (of de Algemene wet bestuursrecht) bedoeld wordt.

Klachten

Een klacht[2] heeft betrekking op een gedraging van een bestuursorgaan van de gemeente, of een gedraging van een medewerker die aan een bestuursorgaan kan worden toegerekend.
Een gedraging is elk handelen of nalaten.
Dit kan een feitelijke handeling zijn, of een privaatrechtelijke of publiekrechtelijke rechtshandeling.
Het moet wel om een gedraging gaan, die al heeft plaatsgevonden.
De gemeente moet iets nagelaten hebben, of iets gedaan hebben waar een burger zich aan stoort.

Bijvoorbeeld:

- een aanvraag is niet tijdig afgehandeld;
- een toezegging is niet nagekomen;
- iemand voelt zich vervelend behandeld door een medewerker;
- iemand meent dat hij onvoldoende of niet juist geïnformeerd is.

Een echte definitie van het begrip 'klacht' is in de wet bewust niet gegeven, om het klachtrecht niet te beperken. Er moet uitgegaan worden van een ruim klachtbegrip.
Kortweg zou gezegd kunnen worden, dat alles wat geen bezwaar is in beginsel een klacht is. Dat wordt per klacht beoordeeld.

De Nationale ombudsman hanteert dit ruime begrip en stelt dat iedere uiting van ongenoegen over een gedraging die aan een gemeentelijk bestuursorgaan (de gemeente) kan worden toegerekend, een klacht is.

In deze visie gaan we ook uit van dit ruime begrip, maar wordt nog een onderscheid gemaakt tussen een kleine ergernis en een klacht.
Waarbij een kleine ergernis op grond van bovenstaande definitie feitelijk ook al een klacht is, maar deze nog niet als klacht wordt behandeld, maar effectief onderling wordt opgelost.

Kleine ergernissen

Daar waar in een rechtstreeks contact kleine ergernissen c.q. ongenoegens geuit worden en een medewerker hier gezamenlijk met een burger uitkomt, is dat de beste aanpak.

---

[2] Conform artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht

Als voorbeeld: een burger belt en zegt dat hij wel al heel lang aan het wachten is op een reactie op een brief. Indien hij met de medewerker een directe afspraak kan maken over de termijn waarbinnen hij het antwoord krijgt, dan is dat de snelste en beste weg om deze ergernis weg te nemen.

De organisatie wil ook deze kleinere ergernissen horen. Want het is belangrijk dat burgers deze ergernissen kwijt raken, voordat dit een grote ergernis en daarmee een ernstigere klacht wordt. Een burger moet dit kunnen uiten en de gemeente zal en wil hier iets mee moeten doen. Dat behoort bij goede dienstverlening.
Het op een simpele wijze proberen samen een ergernis weg te nemen is de meest praktische en minst belastende wijze van afhandeling voor zowel degene die de ergernis uit, als degene die dit aangaat.
Hier heeft de verdere onderlinge relatie baat bij.
Daarnaast hoort bij een goede dienstverlening ook het voorkomen dat er klachten ontstaan. Door het oplossen van deze kleine ergernissen kan voorkomen worden dat er een daadwerkelijke klacht ontstaat.

Soms wel klacht, maar mogelijkheid tot buiten behandeling stellen

In sommige gevallen is er wel sprake van een klacht, maar geeft de wet de mogelijkheid om de klacht buiten behandeling te stellen. Hieronder worden de meest voorkomende gevallen genoemd.

1. De gedraging waar over geklaagd wordt dient in beginsel korter dan 1 jaar geleden te hebben plaatsgevonden. Als deze periode langer wordt, wordt het erg moeilijk om onderzoek uit te voeren, tenzij er sprake is van een doorlopend en actueel dossier.Een klacht over een gedraging die enkele jaren geleden heeft plaatsgevonden bijvoorbeeld zal buiten behandeling gesteld worden.

2. Ook als door een burger bezwaar of beroep gemaakt had kunnen worden, is klachtbehandeling niet verplicht. Het is immers niet wenselijk dat een burger die bijvoorbeeld vergeten is om bezwaar in te dienen tegen een kapvergunning, dit omzeilt door het indienen van een klacht als de vergunninghouder de boom daadwerkelijk gaat kappen. Vaak is deze vergunning dan al onherroepelijk geworden en kan deze niet meer via klachtbehandeling alsnog ter discussie gesteld worden.

3. Anders kan het zijn bij opgelegde maatregelen in een bijstandssituatie. Daar kan een bezwaar tegen een maatregel samen lopen met een klacht over het optreden van een coach. Van belang is dan wel om te beseffen, dat de klachtbehandeling enkel ziet op de behoorlijkheid van de gedraging van de medewerker en niet op de rechtmatigheid van het besluit over de maatregel. Deze rechtmatigheid zal in de bezwaarprocedure beoordeeld worden.

Wat is geen klacht?

Algemene wensen over het optreden c.q. het beleid van een bestuursorgaan zijn niet aan te merken als een klacht. Er is dan namelijk geen sprake van een gedraging jegens een burger.

Voorbeeld: iemand is ontevreden over het moeten betalen van leges voor een dienst. Dit is geen gedraging jegens deze burger. Hier is de legesverordening bepalend en de burger ontvangt een bericht dat deze uiting van ongenoegen niet zal worden behandeld als een klacht.

Verschil tussen melding openbare ruimte en klacht

Bij klachten gaat het nadrukkelijk niet om meldingen over de openbare ruimte, zoals een kapotte lantaarn of een gat in de weg. Hier wordt in het spraakgebruik vaak ook de term klacht voor gebruikt en dit leidt tot een heel vertekend beeld over het bestaan van klachten. Meldingen ontvangt de gemeente gemiddeld 17.000 keer per jaar, terwijl er gemiddeld 400 klachten op jaarbasis binnenkomen. Pas als niet tijdig of niet goed op een melding wordt gereageerd, kan daar een klacht over ontstaan.

1.4 JURIDISCH KADER KLACHTBEHANDELING

De wetgever heeft klachtbehandeling verankerd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hier is een intern klachtrecht vastgelegd, met bepalingen over de wijze waarop een bestuursorgaan zelf klachten behandelt. Dit is de 1e lijns of gemeentelijke klachtbehandeling. Dan volgt een extern klachtrecht, met bepalingen over klachtbehandeling door een ombudsman. Dat is de 2e lijns klachtbehandeling.

1e lijns klachtbehandeling

Alle door de burgers bij de gemeente ingediende klachten zijn 1e lijns klachten.
Binnen de 1e lijns klachtbehandeling is er nog een onderscheid te maken tussen informele behandeling en formele behandeling.

Klagers willen vooral snel en zonder al te veel formaliteiten geholpen worden.
Bij alle ingekomen klachten wordt daarom eerst bekeken of er een informele behandeling (interventie) mogelijk is. Bijvoorbeeld door het vlot trekken van een proces, of door het verstrekken van aanvullende informatie. Soms worden excuses aangeboden voor een onjuiste gedraging of kan concreet toegezegd worden wanneer een klager een antwoord op zijn brief of een besluit ontvangt. Dit kan van alles zijn, en is altijd maatwerk. Dat wordt mogelijk gemaakt door de Awb, die bepaalt dat zodra er naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet gekomen is, verdere behandeling niet meer nodig is. Een informele behandeling is minder juridisch van aard en minder belastend voor zowel de klager als de betrokken medewerker.

Indien klager niet tevreden is over de informele oplossing, volgt een formele behandeling met een hoorzitting en een advies van de Klachtadviescommissie.
Het kader voor deze commissie komt voort uit de Awb, alsmede uit de Verordening interne klachtadviescommissie.

Termijnen van afhandeling

Een klacht die informeel wordt behandeld, moet binnen 6 weken zijn afgehandeld.
Komt de klachtadviescommissie in beeld, dan moet een klacht binnen 10 weken zijn afgehandeld. Het is mogelijk deze beide orde-termijnen met vier weken te verdagen.

Beoordeling op behoorlijkheid

De klachten worden beoordeeld aan de hand van de van toepassing zijnde wetgeving en van behoorlijkheidsnormen[3] om zo te kunnen bepalen of de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente zich jegens een burger heeft gedragen behoorlijk is geweest. De behoorlijkheidsnormen vinden hun basis in de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en (maatschappelijke) normen en waarden.

2e lijns klachtbehandeling door de Nationale ombudsman

De bovengenoemde interne klachtprocedure is een verplichte voorfase voordat iemand terecht kan bij de voor de gemeente Venlo bevoegde externe klachtinstantie, de Nationale ombudsman. Deze zorgt voor de 2e lijns klachtbehandeling waarin onderzocht wordt of de klacht behoorlijk is behandeld door de gemeente.

---

[3] Hierbij wordt de door de Nationale ombudsman ontwikkelde behoorlijkheidswijzer gebruikt.

1.5 HET PROCES VAN INTERNE KLACHTBEHANDELING – HUIDIGE SITUATIE

De klachtbehandeling vindt centraal plaats in het team JZ, door objectieve klachtencoördinatoren, die niet betrokken zijn bij primaire besluitvorming.

Mogelijkheid tot indienen

Klachten kunnen heel laagdrempelig worden ingediend bij de gemeente.
De wet geeft aan dat een burger zowel mondeling als schriftelijk mag klagen.
In de praktijk verloopt dit telefonisch, via een e-mail, een brief, het papieren klachtenformulier of via het webformulier.
Inmiddels worden de meeste klachten via het toegankelijke webformulier ingediend.

Er worden geen vormvereisten gesteld, ook niet met betrekking tot de wettelijk verplichte handtekening. Want een burger is al boos of geïrriteerd. En dan komt extra irritatie over het moeten voldoen aan vormvereisten het onderlinge contact waarin geprobeerd wordt een klacht op te lossen niet ten goede.

Informele behandeling

De klachtbehandelaar ontvangt de klacht en bekijkt eerst of deze voldoende duidelijk is en op welke gedraging of op welke medewerker de klacht betrekking heeft.
Is de klacht onvoldoende duidelijk of roept deze vragen op dan wordt contact opgenomen met de klager om deze duidelijkheid te krijgen.
Vervolgens stelt de klachtbehandelaar de betrokken teamleider en / of hulpstructuur op de hoogte van de klacht met de vraag om op de klacht te reageren dan wel met een betrokken medewerker te bespreken en aansluitend te reageren.
De klachtbehandelaar zal aan de hand van de reactie proberen de klacht op te lossen door bijvoorbeeld toelichtende informatie te verstrekken aan de klager, of stelt nog aanvullende vragen om de situatie helder te krijgen en een oplossing mogelijk te maken, waar hij de klager over bericht.
In enkele gevallen belt een betrokken teamleider of hulpstructuur ook zelf met de klager en wordt hierbij onderling de klacht naar tevredenheid van klager afgehandeld.
De ervaringen uit het verleden leren dat het gemiddeld in 92 % van de gevallen ook daadwerkelijk lukt om een klacht middels een interventie af te handelen.

Formele behandeling

Is een burger niet tevreden over de informele afhandeling of is sprake van een zodanig ongenoegen dat ingeschat wordt dat een informele afhandeling kansloos is, dan volgt een formele afhandeling middels de klachtadviescommissie.[4] Meer concreet worden zowel klager als degene over wie geklaagd wordt uitgenodigd voor een hoorzitting. Een beklaagde medewerker wordt hierbij vergezeld door zijn directe leidinggevende. Tijdens een hoorzitting krijgt een klager uitgebreid de gelegenheid zijn klacht toe te lichten en mag ook de betrokken medewerker zijn kant van het verhaal vertellen. De klachtadviescommissie probeert alle aspecten van een klacht helder te krijgen om zo een sluitend advies te kunnen geven. Aansluitend vindt er nog vervolgonderzoek plaats en wordt een rapport van de bevindingen opgesteld dat afgesloten wordt met een advies over de klacht, waar aansluitend

[4] De klachtadviescommissie bestaat normaliter uit medewerkers van het team Juridische Zaken, maar als de klacht over het team zelf gaat, dan is er sprake van een alternatieve commissie onder voorzitterschap van de gemeentesecretaris.

besluitvorming over plaats kan vinden. Dat gebeurt gemiddeld met 4 % van de klachten per jaar. In het besluit dat zowel de klager als de beklaagde krijgt, wordt dan verwezen naar de mogelijkheid voor de klager om - indien hij het niet eens is met het besluit - dit voor te leggen aan de Nationale ombudsman, die de 2e lijns klachtbehandeling verzorgt. De klachtencoördinatoren van Juridische Zaken (JZ) zijn het aanspreekpunt van de Nationale ombudsman in de organisatie.

Doorzending

Een klein percentage van het aantal klachten dat de gemeente ontvangt ziet niet op gedragingen en de gemeente zelf, maar van anderen.
Denk daarbij aan de politie, of aan een gemeenschappelijke regeling zoals de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW).
Deze hebben hun eigen klachtenproces en dienen deze klachten zelf te behandelen. Dergelijke klachten worden door de klachtbehandelaar doorgezonden naar de juiste instantie en de klager wordt hier over geïnformeerd.

Een bijzondere positie wordt daarbij ingenomen door klachten die de gemeente ontvangt over de door haar ingezette zorgverleners. Op basis van de regelgeving dienen zij hun eigen klachtenregeling te hebben.
Deze klachten worden door de klachtbehandelaar doorgezet naar de accountmanager van de betrokken zorgverlener, met het verzoek de klacht door te sturen, maar ook om de behandeling te monitoren. De gemeente blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de bij hen ingekochte taken en daarmee ook voor het uitvoeren van een klachtafhandeling.

1.6 VERSTERKING INTERNE KLACHTBEHANDELING – VERNIEUWD PROCES

Het klachtenproces wordt op de volgende manieren verder verbeterd dan wel versterkt.

Mogelijkheid tot indienen

Klachten kunnen al heel laagdrempelig worden ingediend.
Daar verandert in beginsel niets aan. Hierbij wordt wel actief gevraagd om zo veel mogelijk gebruik te maken van het webformulier. Dat is het meest efficiënt, omdat een klacht dan direct in het zaaksysteem zichtbaar wordt voor de klachtencoördinatoren.
Maar dit is geen must en ook handgeschreven brieven, klachtformulieren of andere e-mails vinden via de postkamer hun weg naar het zaaksysteem. Of een burger belt. Dat blijft een eigen keuze.
Ook het webcareteam van de gemeente betekent iets voor de klachtbehandeling. Dit houdt zicht op de social media en indien in deze media een klacht herkend wordt, wordt dit gemeld bij de klachtencoördinatoren, zodat ook dit signaal als klacht opgepakt kan worden.

Informele behandeling

Een verbetering / versterking van het proces wordt met name in de informele behandeling mogelijk geacht. Een klager is gebaat bij een snelle afhandeling door een behandelaar, die snel kan schakelen, kan achterhalen wat er aan de hand is, wat de beweegredenen van de klager zijn en die de doorzettingsmacht heeft om waar nodig processen te versnellen of aan te passen. Nu is het nog veelal zo dat dit wordt neergelegd naar de klachtencoördinator bij team JZ, die vervolgens met de opgehaalde informatie bij het betrokken team probeert de klacht op te lossen.

Maar het verleden heeft laten zien dat als de betrokken teamleider of hulpstructuur zelf contact zoekt met de burger in een poging de klacht op te lossen, dit door de burger als veel positiever ervaren wordt. Dat indien een leidinggevende medewerker met kennis van zaken en de mogelijkheid om sneller iets te bewerkstelligen contact opneemt met een klager, deze klager zich serieuzer genomen voelt. En dat is belangrijk om het doel van klachtbehandeling , namelijk het herstel van vertrouwen en het verzoenen van partijen, te kunnen bereiken.

Daar waar nodig kunnen de klachtencoördinatoren natuurlijk als sparringpartner of ter ondersteuning meedenken met de vraag of een klacht op te lossen is. Of anderszins hulp bieden als die gevraagd wordt. Maar de informele afhandeling zal dan in eerste instantie vanuit de betrokken teams zelf komen, zodat deze sneller en doelgerichter kan verlopen.
De klachtencoördinatoren bewaken uiteraard wel het proces en de (zichtbare) voortgang van de informele klachtbehandeling en opvolging van leerpunten uit klachten. Indien nodig zorgen zij ook verder voor de formele klachtbehandeling met inschakeling van de klachtadviescommissie. Tenslotte hebben zij ook een totaal inzicht in de klachten die worden ontvangen door de organisatie alsmede adviseren over de communicatie van het klachtproces. Zie hierna onder klachtenmanagement e.v.

Formele behandeling

Voor wat betreft het vervolgproces met een formele behandeling wordt niet direct in het proces zelf een mogelijkheid tot versterking gezien. In wet- en regelgeving is bepaald dat een klager gehoord dient te worden en dat de interne klachtadviescommissie het college adviseert over het te nemen besluit.

Doordat er - terecht – eerst geprobeerd wordt om een klacht informeel af te handelen, en pas als de klager hier niet tevreden is, over te gaan naar de formele afhandeling, is het in de huidige situatie vaak zo, dat niet voldaan kan worden aan de wettelijke afhandeltermijn. Het plannen van een hoorzitting met zowel klager, als beklaagde en diens leidinggevende kost tijd. Ook het doen van zorgvuldig onderzoek en het vervolgens opstellen van het rapport van bevindingen kost tijd. Over het algemeen zijn dit de complexere klachten.
Formele klachtbehandeling vindt bij gemiddeld 4 % van alle ontvangen klachten plaats.

De klachtadviescommissie waarborgt de objectiviteit en de kwaliteit van de complexere klachtbehandeling. Deze is objectief doordat er geen sprake is van betrokkenheid bij primaire besluitvorming. Door scholing in en ervaring met klachtbehandeling kan er een kwalitatief goed advies gegeven worden over een klacht. Waarbij het ook belangrijk is dat deze interne klachtbehandeling het voorportaal is naar een onderzoek door de Nationale ombudsman, waar een burger zich toe zal wenden indien deze het niet eens is met een besluit over een klacht. Waarna de Nationale ombudsman zal onderzoeken of de gemeente de klacht behoorlijk behandeld heeft.

De enige verbetering die hier mogelijk is, is het proberen om dit proces sneller te laten verlopen. In het team JZ is per 1 juni jongstleden een halve fte gestart, die het mogelijk maakt dat de voorzitter van de klachtadviescommissie meer tijd zal hebben voor het doen van onderzoek, waardoor een sneller proces mogelijk moet worden.

Klachtenmanagement

De klachtbehandeling wordt centraal gecoördineerd vanuit het team JZ, door objectieve klachtencoördinatoren, die niet betrokken zijn bij primaire besluitvorming.
Hier vindt het klachtenmanagement plaats en wordt centraal zicht gehouden op alle klachtafhandelingen. Hier komen ook de klachten binnen en worden deze doorgezet naar de teams. Waar nodig kunnen de klachtencoördinatoren de teamleider of senior ondersteunen bij een interventie. Maar ook wordt meegekeken naar doorlooptijden, de wijze van afhandeling en leerpunten uit de klachten, zodat ook hierbij waar nodig ondersteuning plaats kan vinden. Na informele behandeling meldt de teamleider of de senior het resultaat van de behandeling bij de klachtencoördinatoren. Als informele klachtafhandeling niet lukt, dan heeft dit team de expertise om de formele procedure te doorlopen. De klachtencoördinatoren van JZ blijven het centrale aanspreekpunt van de Nationale ombudsman in de organisatie.

Leerfunctie klachtbehandeling

Vanuit dit klachtenmanagement wordt ook het jaarverslag opgemaakt en wordt gekeken naar tendensen die uit de klachten naar voren komen en de feedback voor de organisatie die klachten opleveren. Daarnaast is het plan om meer periodiek directie en teamleiders te informeren over klachtmanagement informatie, zodat de informatie uit klachten meer betrokken kan worden bij de sturing op de teams. Hier ontstaat dan de mogelijkheid om meer te focussen op de leerfunctie die uitgaat van klachtbehandeling.

In de huidige situatie wordt door tijdsgebrek met name gefocust op de genoegdoeningsfunctie, op het tevreden stellen van de klager. Maar een klacht levert ook waardevolle feedback van burgers op richting de organisatie en is daarmee een gratis advies. Nu worden alleen echt in het oog springende zaken waar vaak een groter aantal klachten over binnenkomt gesignaleerd, maar ook van een enkele klacht kan een belangrijk signaal uitgaan. Dit positieve aspect van klachtbehandeling kan meer zichtbaar worden gemaakt.

Verder wordt nu alleen een oordeel inzake de gegrondheid gegeven over die klachten die formeel worden behandeld. Ook over de klachten die informeel afgedaan worden zou intern een beoordeling moeten volgen of er sprake is van een terechte of een onterechte klacht. Dit is van belang voor de burger, die dit graag hoort, en die bij een terechte klacht in ieder geval excuses aangeboden zal krijgen. Maar ook voor de betrokken medewerker, voor wie het ook belangrijk is om te weten of hij juist of onjuist gehandeld heeft en wat er eventueel beter kan. Die kan hier met zijn leidinggevende het gesprek over aangaan.

Bekendheid proces

Het interne klachtenproces kan ook verder versterkt worden door dit zowel naar de burgers toe als in de eigen organisatie meer bekendheid te geven.
Een burger moet gemakkelijk informatie kunnen vinden over de mogelijkheid een klacht in te dienen, de afhandeltermijn en over wat vervolgens verwacht mag worden van de gemeente. Verder kan er bij processen waarbij op voorhand ingeschat wordt, dat hier klachten over gaan komen, actief geïnformeerd worden over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.

Ook binnen de organisatie dient zoals aangegeven de bekendheid met het proces vergroot te worden. Door duidelijker te maken wat een klachtenproces inhoudt en hoe dit precies verloopt, maar ook wat er met de uitkomsten van een klachtbehandeling gebeurd, zal dit voor de beklaagden minder als eng of bedreigend worden ervaren.

Ombudsvisie

Een laatste versterking kan gevonden worden in de door de Nationale ombudsman aangeboden hulp als vraagbaak en sparringpartner tijdens het proces van gemeentelijke klachtbehandeling. Dit vloeit voort uit het grote belang dat de Nationale ombudsman hecht aan de eigen gemeentelijke klachtbehandeling. Hij wil daarom samenwerken met de klachtbehandelaars van de gemeente, om er voor de burger te zijn. Daarover is onder meer de "Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling" uitgebracht. Dit heeft als doel de klachtbehandeling binnen overheidsinstanties samen naar een hoger niveau te brengen. Met name bij de complexere vraagstukken zal dit aan de orde zijn.

Implementatie

De bovenstaande verbeteringen / versterkingen worden na het vaststellen van de visie geïmplementeerd in de organisatie.

1.7 SAMENLOOP MET AGRESSIE

Klachten gaan regelmatig gepaard met boosheid. De ergernis over het conflict dat is ontstaan wordt mondeling of schriftelijk geuit door de klager. Een ongeduldige, opgewonden of geërgerde reactie van burger is daarbij een normale reactie, als er conflictopwekkend gedrag is vertoond. Het is ook vaak zo dat een burger zijn boosheid moet kunnen uiten, voordat het gesprek met hem aangegaan kan worden over de klacht.
Dat is ook geen probleem. De burger mag zijn mening meegeven.

Het kan wel tot een probleem worden als er geen sprake meer is van een normale boze reactie, maar er agressie in beeld komt. Dat kan in de klacht tot uiting komen, maar ook al eerder in gedragingen die vooraf gegaan zijn aan de klacht. Dat is het geval als er sprake is van schelden, intimidatie of dreigen (met geweld). De gemeente Venlo voert een zero tolerance agressiebeleid en agressie wordt nooit geaccepteerd. Ook niet als er sprake zou zijn van een terechte klacht.

Is er een samenloop van een klacht met agressie dan bespreekt de klachtbehandelaar de klacht met teamleider en de agressiecoördinator en worden gezamenlijk afspraken gemaakt over de wijze van verder handelen. Gebleken is dat het helpt om dan een gesprek met klager aan te gaan, waarbij zowel de klacht besproken wordt als dat er een ordegesprek wordt gevoerd. Daarbij trekken teamleider, agressiecoördinator en klachtencoördinator gezamenlijk op en voeren samen het gesprek met de klager.

Lastiger wordt het als dit niet afdoende is en er sprake is van aanhoudend norm overschrijdend gedrag dat door het voeren van orde gesprekken niet verbeterd.
In samenspraak met de agressiecoördinator en met inachtneming van het agressieprotocol kan aan advies gegeven worden aan het college over het stopzetten van de klachtbehandeling. Uiteraard zal dit middel zeer sporadisch ingezet dienen te worden. En als een dergelijk besluit genomen wordt, dan ontstaat de mogelijkheid om hier mee naar de Nationale ombudsman te gaan.

1.8 BEKLAAGDE AMBTENAAR

Het is van belang om ook oog te hebben voor de positie van de beklaagde ambtenaar. De gehele wettelijke regeling is gericht op de klager. De klachtafhandeling gaat over diens klacht en is er in beginsel op gericht om het vertrouwen van deze klager in de overheid te herstellen. Maar het gebeurt ook dat een klager het gewoon niet eens is met het standpunt dat een medewerker op grond van regelgeving en beleid moet mededelen. En dan wordt een klacht ook gebruikt om onvrede over het standpunt te uiten. Daarbij uit een klager zich over het algemeen ook direct over de gedragingen van een medewerker, die zich hierdoor persoonlijk aangevallen kan voelen. Het besef dat een medewerker handelt namens het college is er veelal niet.

Bij het proberen de zaak informeel op te lossen behoort vanuit de behoorlijkheidseisen ook het hebben van aandacht voor de belangen van de beklaagde ambtenaar. Een klacht moet zo objectief mogelijk beoordeeld worden. Het mag geen kwestie zijn van altijd gelijk geven of excuses aanbieden. Als de medewerker juist heeft gehandeld, dan moet dit ook meegegeven worden aan de klager met uitleg over dit handelen. Het er vanuit deze visie voor kiezen om bij informele afhandelingen door de teamleider bewust te laten beoordelen of er sprake is van een terechte, deels terechte of onterechte klacht, heeft hier een meerwaarde.

Als er sprake is van een onterechte klacht, dan geeft dit de medewerker de bevestiging dat hij juist heeft gehandeld. Natuurlijk kan er ook sprake zijn van niet juist handelen, en dan zal een teamleider hier het gesprek over kunnen aangaan met de medewerker en kan hier iets van geleerd worden.

1.9 HIER WILLEN WE NAAR TOE

De doelen van de versterkingen zijn in de Nota als volgt omschreven:

- Iedere burger kan veilig en zonder drempels te ervaren klachten indienen.
- Alle burgers met ergernissen en klachten uiten dit bij de gemeente op de voor hen best passende wijze.
- Iedere indiener heeft het vertrouwen dat er iets gebeurt met de klacht en dat er een tijdige reactie komt.
- Op alle informele klachten wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken gereageerd.
- Op alle formele klachten wordt binnen de wettelijke behandeltermijn gereageerd.
- De knelpunten die in een klachtbehandeling gesignaleerd worden, worden actief gebruikt om processen te verbeteren, waardoor uiteindelijk klachten worden voorkomen.
- Bij alle terechte en gegronde klachten wordt het leereffect beoordeeld. Het leereffect wordt concreet gebruikt om processen te verbeteren. Door het verbeteren van een proces kunnen herhalingen voorkomen worden.
- Met een goede klachtbehandeling het vertrouwen van een burger in de gemeente Venlo laten groeien / herstellen.

- Na afhandeling van klachten steekproefsgewijs contact zoeken met de klagers om hun tevredenheid te bepalen. Monitoren of een verbetering van een proces ook daadwerkelijk leidt tot geen herhalingen.

Om de bovenstaande resultaten meetbaar te gaan maken, worden daar prestatie-indicatoren voor ontwikkeld.

venlo