

ARTIKELSGEWIJS TOELICHTING

Hoofdstuk 1 Klachten

Artikelen 1 t/m 19

Artikel 1 Bevoegdheid & verantwoordelijkheid

Op grond van de Awb en deze regeling is het Dagelijks Bestuur bevoegd en belast met de behandeling van klachten. Bij het algemeen mandaat- en volmachtbesluit, in werking getreden op 5 april 2007 is de bevoegdheid gemandateerd aan de stadsdeelsecretaris. Deze heeft de bevoegdheid onder gemandateerd aan sectormanagers/programmamanagers/afdelingsmanagers.

Het is echter van belang dat het Dagelijks Bestuur op de hoogte is van de ingekomen klachten en de afhandeling daarvan. Daarom ondertekent de stadsdeelsecretaris alle afhandelingsbrieven namens het Dagelijks Bestuur.

Een klacht over het Dagelijks Bestuur, een lid van het Dagelijks Bestuur, de stadsdeelvoorzitter of de stadsdeelsecretaris wordt door het Dagelijks Bestuur zelf behandeld. Een klacht over de raad, een raadslid of de griffier wordt door de raad zelf behandeld.

Artikel 2 Doelstelling

Het voornaamste doel van deze regeling is om duidelijke afspraken te maken binnen de organisatie over de afhandeling van klachten teneinde een correcte klachtenafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te kunnen waarborgen.

Daarnaast is het van belang zich te realiseren dat met een goed werkende klachtafhandeling de dienstverlening van het stadsdeel verbeterd kan worden.

Artikel 3 Begripsbepalingen

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een concreet geval heeft gedragen jegens de klager of een ander. Het object van een klacht is een gedraging. Die gedraging kan inhouden het verrichten van feitelijke handelingen dan wel publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen. Ook het nalaten valt hieronder.

De kritiek of onvrede kan betreffen:

- de procedure om te komen tot een beslissing;
- de concrete inhoud van een beslissing;
- de wijze van afhandeling van werkzaamheden;
- het nalaten van zaken;
- het niet binnen redelijke termijn behandelen van zaken;
- de wijze van bejegening door een ambtenaar.

Het moet gaan om een concreet, aanwijsbaar geval en dus niet om een algemene klacht over bepaald beleid dat het stadsdeel hanteert.

Artikel 4 Buiten behandeling laten van klachten

Het stadsdeel is in bepaalde gevallen niet verplicht een klacht te behandelen.

Artikel 5 Klachtrecht

Dit artikel geeft aan dat een ieder een klacht kan indienen tegen een gedraging van het stadsdeel.

Een klacht kan zowel mondeling (persoonlijk of telefonisch) als schriftelijk (brief, formulier, mail) worden ingediend. Alleen voor schriftelijk ingediende klachten gelden vormvereisten.

Artikel 6 Vormvoorschriften

Dit artikel geeft de vormvoorschriften aan waaraan een schriftelijk ingediende klacht moet voldoen.

Artikel 7 Mondelinge klachten

Bij adequate klachtbehandeling is het van belang dat het stadsdeel 'klachtontvankelijk' is. Dit wil zeggen dat medewerkers die veel klantcontacten hebben zich realiseren dat zij een taak hebben bij het herkennen en in behandeling geven/laten nemen van mondeling ingediende klachten.

Dit artikel geeft richtlijnen over hoe er moet worden omgegaan met deze klachten.

Artikel 8 Registratie & toetsing

De afdeling DIV beoordeelt bij een schriftelijk ingekomen klacht in eerste instantie of sprake is van een klacht. De klachtencoördinator bepaalt uiteindelijk of al dan niet sprake is van een klacht. Ook mondeling ingediende klachten worden door de ambtenaar bij wie deze wordt ingediend, doorgeleid naar de klachtencoördinator.

Artikel 9 Ontvangstbevestiging & verzuimherstel

De klager wordt, indien nodig, door de klachtencoördinator in de gelegenheid gesteld de gebreken die aan het klaagschrift kleven binnen een redelijke termijn op te heffen. De afhandelingstermijn staat stil totdat de klager de gebreken heeft hersteld. Daarna begint de termijn van 6 weken weer te lopen. De klachtencoördinator stuurt de klacht binnen een week na verzuimherstel door aan het sectorhoofd/afdelingshoofd, die de klacht binnen 5 weken dient te behandelen.

Artikel 10 Coördinatie van de klacht

De klachtencoördinator registreert de voortgang en wijze van afhandeling van de klachten. Aan de hand van de registratie wordt er aan het eind van het jaar een jaarverslag zoals bedoeld in artikel 18 opgemaakt.

Artikel 11 Methode Overijsel

Het is belangrijk dat kort nadat een klacht is binnengekomen, telefonisch contact door de behandelaar van de klacht (sectorhoofd/afdelingshoofd) wordt opgenomen met de klager. Hierdoor blijkt aan de klager dat de klacht serieus wordt genomen en tevens wordt de mogelijkheid vergroot om een klacht informeel af te kunnen doen.

Artikel 12 Informele afdoening

Er worden bij het stadsdeel regelmatig op eenvoudige en informele wijze klachten ingediend die ook vaak het beste op informele wijze kunnen worden afgehandeld. Voor zover op die manier een voor alle betrokkenen bevredigend resultaat kan worden bereikt, dwingt deze regeling niet tot meer formaliteiten. De mogelijkheid voor eenvoudige klachtbehandeling staat dus steeds open. Wel dient ook deze wijze van klachtafhandeling geregistreerd te worden.

Artikel 13 Termijnen

Getracht moet worden klachten binnen zes weken af te handelen, verdaging van ten hoogste vier weken is mogelijk.

Artikel 14 & 15 Hoor & wederhoor - Verslaglegging

In beginsel dient iedere klager te worden gehoord. Hiervan kan slechts worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager aangeeft niet gehoord te willen worden.

Artikel 16 Schriftelijk reactie op de klacht

Aangezien het bestuursorgaan zorg draagt voor de behandeling van klachten dient het DB een reactie op de klacht, die wordt opgesteld door het betreffende sectorhoofd/afdelingshoofd, te ondertekenen. Deze bevoegdheid is overgedragen aan de stadsdeelsecretaris door middel van een machtiging. Een afschrift van de brief gaat naar de klachtencoördinator.

Artikel 17 Actie

Een klacht kan leiden tot een verbetering van de organisatie. Het is van belang verbetering te registreren. Op termijn geeft dit inzicht in de toename of afname van bepaalde klachten, afgezet tegen organisatieverbeteringen.

Artikel 18 Kennisgeving externe klachtinstantie

Het is mogelijk dat een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld of de uitkomst van de klachtafhandeling. Daarom wordt de klager er in de schriftelijke reactie op gewezen dat hij zich kan wenden tot de Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam.

Artikel 19 Jaaroverzicht & Publicatie

De Awb bepaalt dat het bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd. Er zijn geen vormvereisten t.a.v. publicatie, klachten mogen geanonimiseerd worden en behoeven niet letterlijk en integraal te worden gepubliceerd, de bevindingen en conclusies hoeven niet in het verslag opgenomen te worden.

Brieven niet zijnde klachten worden door de sectoren zelf afgehandeld. De klachtencoördinator heeft geen overzicht hiervan, en deze worden dus ook niet opgenomen in het jaarverslag. De sectoren zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van een overzicht/verslag aan het bestuur van de binnengekomen en afgehandelde brieven.

Hoofdstuk 2 Ombudsmanzaken

Artikelen 20 t/m 26

Gemeentelijke Ombudsmanzaken met betrekking tot de bij hem ingediende klachten dienen conform hoofdstuk B te worden afgehandeld. De klachtencoördinator draagt zorg voor de coördinatie.

Het jaarverslag ombudsmanzaken wordt samen met het jaarverslag klachten uitgebracht.

De stadsdeelsecretaris ondertekent de brieven.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikelen 27 en 28

De burger dient op de hoogte te zijn van de wijze waarop klachten door het stadsdeel moeten worden afgehandeld.