

TOELICHTING PROCESBESCHRIJVING

De behandeling van een klacht binnen de informele aanpak varieert, maar komt in grote lijnen neer op:

1. Ontvangst /Beoordelen klacht
2. Bellen/Ontvangstbevestiging
3. Onderzoek/Overleg
4. Gesprek
5. Uitzetten vervolgacties
6. Afsluiting informele aanpak

1.

Formeel

In eerste instantie wordt beoordeeld of een klacht geschikt is voor de formele aanpak of informele aanpak

Formele aanpak

Indien er sprake is van een klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht wordt bij die beoordeling ruime marges aangehouden omdat de wettelijke omschrijving in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht veel ruimte biedt

Ontvangst mondelinge klacht.

Voor de afhandeling van mondelinge klachten gelden minder regels. Deze kunnen informeel worden afgedaan door de klager te woord te staan, goed te luisteren, begrip te tonen, opheldering te geven en zondig excuses aan te bieden. Zodra naar tevredenheid van de klager aan de klacht is tegemoet gekomen is de klacht afgedaan. Er wordt niets op schrift gesteld.

Ontvangst schriftelijke klacht.

Indien klager niet akkoord is wordt hij/zij verzocht zijn klacht op schrift te stellen.

2.

Bellen/ontvangstbevestiging

Vervolgens wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen, telefonisch contact opgenomen met klager. De snelle telefonische reactie beoogt de informele afdoening te bevorderen.

In het eerste telefoongesprek wordt klager geïnformeerd over de formele en informele klachtenprocedure binnen de gemeente Eemsmond. Soms is één telefoongesprek al voldoende om een probleem op te lossen. Vaak is een vervolggesprek nodig, zowel met de burger als met (betrokken) ambtenaar van de vakafdeling en/of derde.

Afhankelijk van het verloop van dit telefoongesprek wordt klager gevraagd aan te geven of hij/zij eventueel bereid is om samen met een ambtenaar van de vakafdeling in overleg te gaan en eventueel te kijken naar mogelijke oplossingen.

Klager ontvangt vervolgens een schriftelijke ontvangstbevestiging met daarin een weergave van de gemaakte afspraken en een uitnodiging voor een gesprek. Tevens wordt klager er in de ontvangstbevestiging op gewezen dat de termijn van de formele procedure door het toepassen van de informele aanpak wordt stilgelegd en daarmee de formele kant geborgd is als blijkt dat de informele aanpak niet zou werken.

3.

Onderzoek en overleg

Na ontvangst van een klacht wordt zo snel mogelijk contact gelegd met de (betrokken) ambtenaar van de vakafdeling. Na onderzoek en bespreking van de klacht en de eventuele mogelijkheden wordt overlegd over wat de beste behandelwijze van de klacht is.

Na overleg met de ambtenaar van de vakafdeling kunnen de volgende opties zich voordoen:

a. *Intern (ambtelijk-bestuurlijk) overleg*

Dit overleg is bedoeld om na te gaan, of de klacht gegrond is en welke acties er uitgezet dienen te worden.

b. *Onderling overleg* (telefonisch of in persoon)

Dit overleg kan plaatsvinden tussen de klachtencoördinator, klager en (betrokken) ambtenaar van de vakafdeling., derde. Het is de intentie om tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen.

4.

Gesprek klager/klachtencoördinator/vakambtenaar en/of derde

In de meeste gevallen wordt er een gesprek ingepland. Het gesprek wordt gehouden op het gemeentehuis of aan de "keukentafel". Bij het bepalen van de locatie houden we rekening met de aard van de klacht en de mobiliteit van klager.

Voor het gesprek vindt nog een kort contact tussen de ambtenaar van de vakafdeling en de klachtencoördinator plaats. Ook zal de klachtencoördinator indien daar sprake van is, zelf aangeven welke onderdelen van de klacht nog vragen oproepen, toelichting behoeven, en/of welke alternatieve mogelijkheden er zijn.

De setting van het gesprek is informeel en transparant. In beginsel is alles bespreekbaar en vindt het gesprek plaats op basis van gelijkwaardigheid. Klager en ambtenaar van de vakafdeling worden beiden in de gelegenheid gesteld om de klacht toe te lichten, uitleg te geven, vragen te stellen etc. Als de klacht voldoende is toegelicht, alle vragen zijn beantwoord, en/of opmerkingen voldoende zijn toegelicht kan het gesprek kan worden afgerond.

5.

Uitzetten vervolgacties

Wat is er gebeurd/dient nog te gebeuren met de klacht, zijn er zaken in de organisatie aangepast, zijn er regels bijgekomen/gewijzigd, wat was/wordt het resultaat.

6.

Afsluiting van de informele aanpak

Klager akkoord?

Afsluiting van de informele aanpak van de klachtenprocedure vindt altijd plaats op twee manieren. Klager kan de klacht intrekken/dossier wordt gesloten of zet de formele klachtenprocedure voort.

Als klager zijn klacht intrekt c.q. het dossier wordt gesloten ontvangt klager een antwoordformulier en gefrankeerde envelop om zijn intrekking/dossier sluiting schriftelijk te bevestigen.

Is de klager ontevreden over de informele behandeling van zijn klacht, dan dient alsnog de formele weg te worden gevolgd. Het is dus mogelijk dat iemand in eerste instantie instemt met een informele afdoening, maar uiteindelijk toch een formele afwikkeling van de klacht wenst.