

Protocol klachtbehandeling ODU

In dit protocol worden handvatten en richtlijnen geboden aan de organisatie en meer specifiek de klachtencoördinator en de externe klachtbehandelaar die belast zijn met de werkzaamheden zoals beschreven in de klachtenregeling Omgevingsdienst Utrecht.

Doel van klachtbehandeling

De ODU wil met een zorgvuldige behandeling van ontvangen klachten de dienstverlening aan burgers bedrijven en instellingen op twee fronten verbeteren Enerzijds door in het specifiek voorliggende geval te bezien of en op welke wijze de dienstverlening alsnog verbeterd kan worden en anderzijds, meer toekomstgericht, lering te trekken uit de analyse van het handelen van de organisatie en zijn medewerkers om de toekomstige dienstverlening te optimaliseren.

Definities

Klacht

In de Klachtenregeling is een definitie opgenomen van een klacht. Het betreft in ieder geval elke melding van ontevredenheid die ongevraagd door een klant/ belanghebbende wordt ingediend. Klachten die betrekking hebben op bedrijven en/of locaties vallen niet onder dit protocol maar onder klachten m.b.t. milieu of omgeving.

Proceseigenaar

De klachtencoördinator binnen de ODU en de BOA-coördinator bij klachten over een BOA

Klachtencoördinator

De klachtencoördinator is een medewerker van de ODU en wordt door de directeur aangewezen voor de behandeling van klachten in de zin van de Klachtenregeling.

Externe klachtbehandelaar

De externe klachtbehandelaar (een ingehuurd professional of indien van toepassing een klachtencommissie) wordt ingeschakeld door de ODU voor de formele behandeling van klachten.

Status van de klachtenregeling

De klachtenregeling is een uitwerking van wat is bepaald in de Algemene wet bestuursrecht hoofdstuk 9. Als er misverstanden zijn over de wijze van toepassing van de regeling geldt altijd dat hetgeen in de Awb is bepaald, doorslaggevend is.

Route klacht

Het traject van klachtbehandeling kent in de regel de volgende stappen:

1. Een ingediende klacht wordt z.s.m. ter kennis gebracht aan de klachtencoördinator binnen de ODU.
2. De klachtencoördinator zorgt voor registratie van de klacht. Alleen de klachtencoördinator, directeur, strategisch manager of directeur bedrijfsvoering hebben recht op toegang tot de geregistreerde gegevens.
3. Als de klacht over een BOA gaat, wordt deze doorgestuurd naar de BOA-coördinator. De BOA-coördinator meldt deze aan de direct toezichthouder.
4. De klachtencoördinator of in voorkomend geval de BOA-coördinator beoordeelt wie actie moet ondernemen in overleg met de betrokken strategisch manager of directeur bedrijfsvoering.
5. De klachtencoördinator of in voorkomend geval de BOA-coördinator stelt een ontvangstbevestiging op en informeert de klager over de termijn van behandeling.
6. De klachtencoördinator of in voorkomend geval de BOA-coördinator neemt maatregelen om de klacht zo snel mogelijk weg te nemen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de klager.

De betrokken strategisch manager of directeur bedrijfsvoering wordt betrokken bij de genomen maatregelen.

7. De feitelijke klachtbehandeling heeft plaats zoals besproken met de klager, binnen de kaders van de klachtenregeling en met inachtneming van dit protocol.
8. Onverlet de geldende behandelingstermijn wordt gestreefd naar snelheid in het proces en klachtafhandeling binnen maximaal tien weken na het indienen van een klacht.
9. De periode van informele behandeling maakt geen deel uit van de formele behandelingstermijn. Wel geldt dat in deze periode vaak ook veel van de stappen van het formele behandelingsproces worden doorlopen. Wanneer er alsnog besloten wordt tot formele klachtbehandeling geldt dus dat dit proces sneller doorlopen kan worden.
10. Na informele klachtbehandeling wordt de klager gevraagd of de klacht tot diens tevredenheid is behandeld. De klachtencoördinator of in voorkomend geval de BOA-coördinator verwijst indien nodig naar de externe klachtbehandelaar als de klager niet tevreden is.
11. De klachtencoördinator of in voorkomend geval de BOA-coördinator communiceert met de betrokken partijen (intern en extern) over de genomen maatregelen.
12. Hierna - of wanneer alsnog tot formele klachtbehandeling wordt besloten, na afronding van het formele traject met een besluit van het bevoegd gezag - wordt in de richting van de klager schriftelijk de afronding bevestigd. Wanneer het formele traject is doorlopen wordt daarbij ook gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.
13. Wanneer ergens binnen het beschreven proces de klacht tot tevredenheid van de klager is behandeld wordt de klachtbehandeling richting klager beëindigd en ontvangt deze daarvan bericht.
14. De beëindiging van de klachtbehandeling hoeft zeker niet te betekenen dat er geen verdere actie meer plaats vindt. De klachtbehandeling heeft immers ook ten doel om waar mogelijk de dienstverlening te verbeteren en toekomstige klachten te voorkomen.

De Nationale Ombudsman

Tegen een beslissing over de behandeling van een klacht staat geen bezwaar of beroep open. De enige optie die voor de klager bestaat is om zijn ongenoegen over de wijze waarop de klacht door de ODU behandeld is, kenbaar te maken aan de Nationale Ombudsman. Deze voert vervolgens een toets uit op het doorlopen proces en brengt naar aanleiding daarvan een zwaarwegend advies uit.

De Nationale Ombudsman brengt met regelmaat publicaties uit die ten doel hebben om klachtbehandeling te professionaliseren. Actuele versies daarvan zijn terug te vinden op de website.

Aan te raden zijn:

- Professionele klachtbehandeling van routine naar inspiratie;
- Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling;
- Gesprekswijzer omgaan met lastig klaaggedrag;
- De Behoorlijkheidswijzer.

De nationale Ombudsman is laagdrempelig te benaderen voor kennis en advies, zowel in algemene zin als in specifieke casuïstiek. Ook is men graag bereid om bij te dragen aan professionalisering door via maatwerk gerichte trainingen/informatiebijeenkomsten te bieden.

Meer informatie over de Nationale Ombudsman is te vinden via www.nationaleombudsman.nl/

De behoorlijkheidswijzer

In de klachtenregeling is bepaald dat de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman (zie hiervoor) gehanteerd moet worden als het toetsingskader bij de advisering over klachten

De behoorlijkheidswijzer geeft een overzicht van de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman. Aan de hand van deze vereisten toetst de ombudsman of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Dat doet hij in een klachtprocedure of uit eigen beweging. Deze

behoorlijkheidsvereisten vormen in zekere zin een gedragscode voor de overheid, vanuit dat perspectief wordt dus helder wat bedrijven en burgers van de overheid mogen verwachten.

Bevorderen juiste routing van klachten (klachtherkenning)

Ontvangen klachten in de zin van de klachtenregeling ODU dienen zo spoedig mogelijk terecht te komen bij De klachtencoördinator. Als verlengd lokaal bestuur is het wenselijk dat ook de klachtbehandelaars van de deelnemende gemeenten of provincie weten wanneer zij door hen ontvangen klachten kunnen/moeten doorspelen richting de ODU. De klachtencoördinator binnen de ODU kan altijd worden benaderd in twijfelgevallen.

Informeren en instrueren van potentiële klagers

In de richting van klagers is het van belang dat zij eenvoudig kennis kunnen nemen van de wijze waarop de ODU klachten behandelt. De meest geëigende weg daarvoor is via de ODU website. Het is belangrijk om hierbij ook duidelijk te zijn over wanneer er geen klachten ingediend kunnen worden (zie art. 8 van de Klachtenregeling ODU). Op de ODU website is deze informatie opgenomen. Via de website kan ook rechtstreeks een klacht worden ingediend.

Vertrouwelijkheid

Klachten gaan vaak over het handelen en gedrag van collega's. Het is vanuit het oogpunt van privacy van groot belang om de informatie daarover alleen toegankelijk te laten zijn voor de personen die betrokken zijn bij de klachtbehandeling: in de regel: de perso(o)n(en) op wie de klacht betrekking heeft, de klachtencoördinator, directeur, strategisch manager of directeur bedrijfsvoering. Als tijdens de klachtbehandeling, naar het oordeel van de klachtencoördinator of de BOA-coördinator, de betrokken strategisch manager en/of directeur (bedrijfsvoering) feiten of omstandigheden bekend worden die mogelijk aanleiding geven tot rechtspositionele besluiten richting medewerkers – wordt ook HRM geïnformeerd. Derden, zoals bijvoorbeeld betrokkenen binnen de gemeente of ODU-bestuurders worden alleen geïnformeerd na een besluit van de directeur en met instemming van de beklagde(n).

Vertrouwelijkheid vraagt iets van het optreden van de klachtencoördinator of de BOA-coördinator, de betrokkenen maar ook van de wijze waarop de gegevens worden opgeslagen. De klachtencoördinator of de BOA-coördinator zorgt ervoor dat de gegevens in het betreffende registratiesysteem afgeschermd zijn en plaatsen geen bestanden op (gedeelde) netwerkschijven. Ook delen zij geen informatie over klachtzaken met andere personen dan diegenen die uit hoofde van hun functie geïnformeerd moeten zijn.

Rapportage

De ODU is gehouden om ieder jaar te rapporteren over de ontvangen klachten. Om daar invulling aan te geven zorgen de klachtencoördinator en de BOA-coördinator voor een ODU-brede rapportage; welke wordt betrokken bij de opmaak van de jaarstukken of het sociaal jaarverslag. Het initiatief voor het opmaken van de ODU-brede rapportage is belegd bij de klachtencoördinator en de BOA-coördinator. Het opmaken van de rapportage is ook het moment om een inschatting te maken van de meerwaarde van klachtbehandeling binnen de ODU en te bezien of aanpassingen daarin wenselijk of noodzakelijk zijn, dat kan leiden tot een advies daartoe.