

Procesbeschrijving

Klachtbehandeling

Incheckdatum	02/12/15
Versie	5.0
Status	Definitief model

Inhoudsopgave

1	Procesmodel Klachtbehandeling.....	3
1.1	Eigenaar	3
1.2	Beschrijving	3
2	Processtructuur	4
3	Processchema's	5
3.1	Klachtbehandeling	5
3.1.1	Inhoud van Klachtbehandeling	6
3.2	Afwijkende klachtbehandeling	9
3.2.1	Inhoud van Afwijkende klachtbehandeling	10
3.3	Informele klacht-behandeling	11
3.3.1	Inhoud van Informele klacht-behandeling	12

1 Procesmodel Klachtbehandeling

1.1 Eigenaar

Klachtbehandelaar

1.2 Beschrijving

Eindverantwoordelijk voor de afhandeling van klachten is de klachtbehandelaar.

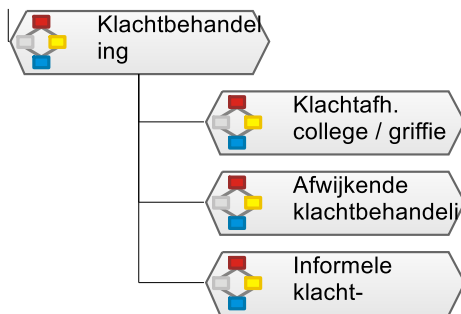
Er is een informele klachtenafhandeling en een formele klachtenafhandeling.

De informele klachtenafhandeling is vormvrij en betreft meestal klachten die snel en op simpele wijze kunnen worden afgedaan.

De formele klachtenafhandeling vergt onder meer het horen van klager en beklagde en het verrichten van aanvullend onderzoek. De schriftelijke afhandeling is gebonden aan een wettelijke termijn.

De procedurebeschrijving geeft de algemeen gebruikelijke werkwijze. De klachtbehandelaar kan beslissen hiervan (op onderdelen) af te wijken.

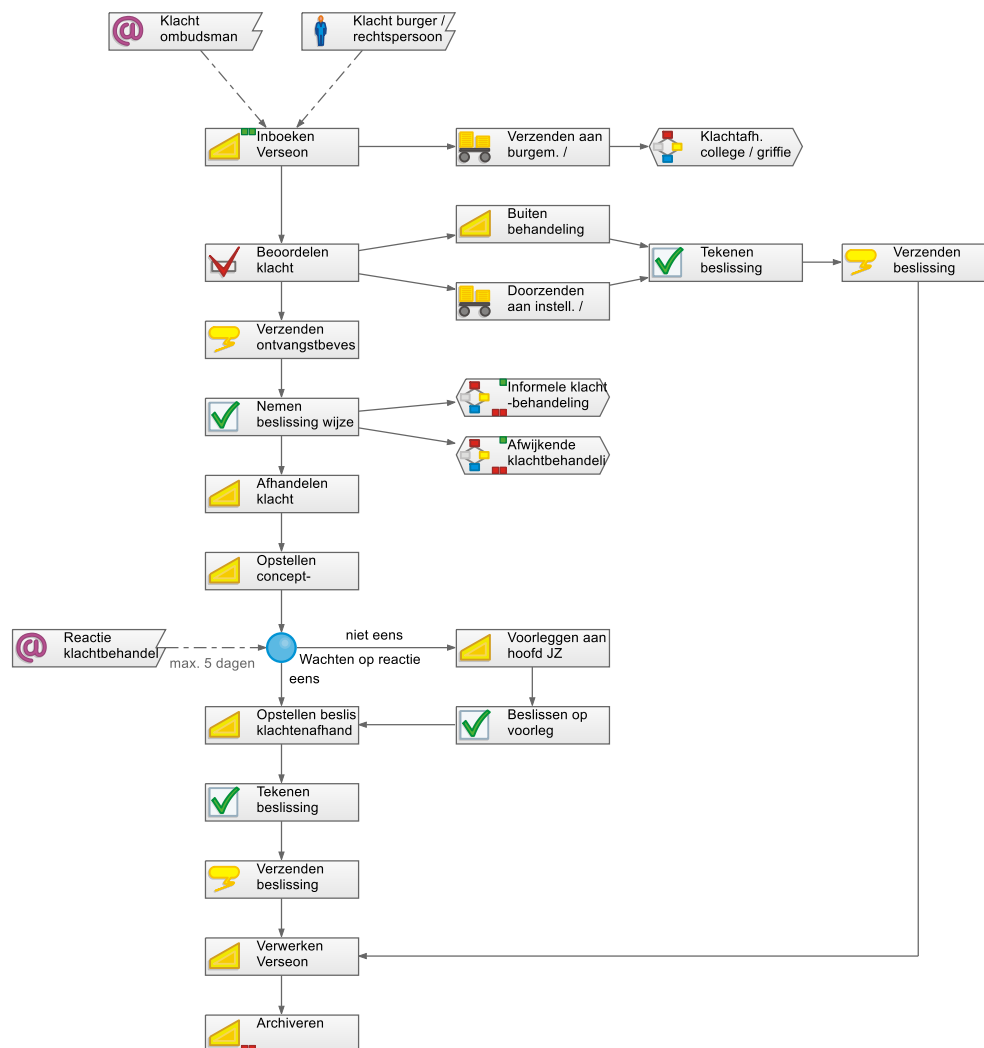
2 Processtructuur



Proces	Beschrijving
Klachtbehandeling	Er is een informele klachtenafhandeling en een formele klachtenafhandeling. De informele klachtenafhandeling is vormvrij en betreft meestal klachten die snel en op simpele wijze kunnen worden afgedaan. De formele klachtenafhandeling betreft klachten voor de afhandeling waarvan veelal het horen van klager en beklagde en het verrichten van aanvullend onderzoek nodig is. De procedure Klachtbehandeling is bedoeld voor de formele klachtenafhandeling.
Klachtafh. college / griffie	De behandeling van klachten over (leden van) een bestuursorgaan of de Directie c.q. klachten over (leden van) de raad of de griffie gebeurt volgens een eigen klachtenprocedure. Deze twee klachtenprocedures worden opgesteld onder verantwoordelijkheid van de respectievelijke klachtbehandelaars.
Afwijkende klachtbehandeling	De behandeling van de klacht wijkt (op onderdelen) af van de standaard procedure Klachtbehandeling, overeenkomstig de door de klachtbehandelaar geschikt geachte wijze.
Informele klacht-behandeling	Tot Informele behandeling van klachten kan worden overgegaan wanneer klachten snel en op simpele wijze kunnen worden afgedaan. De behandeling van de klacht is vormvrij. De klacht kan dus op door de vakafdeling geschikt geachte wijze worden afgedaan. Indien achteraf klager niet tevreden is over de afhandeling kan hierover geklaagd worden bij de klachtencoördinator. Behandeling van deze klacht vindt altijd plaats op de formele wijze.

3 Processchema's

3.1 Klachtbehandeling



3.1.1 Inhoud van Klachtbehandeling

Naam	Uitvoerende	Beschrijving
Klacht ombudsman (e-mail)		
Klacht burger / rechtspersoon (mens)		
Inboeken Verseon (basis)	DIV	Klachten worden ontvangen via de post, het 'loket' Antwoord.nl, e-mail Klachtencoördinator of telefonisch. De eerste verwerking gebeurt ten aanzien van: 1. post door DIV, 2. het 'loket' door DIV of de vakafdeling 3. de e-mail Klachtencoördinator en telefoon door de Klachtencoördinator, waarbij het secretariaat JZ de registratie binnen Verseon verzorgt. Klachten over (leden van) een bestuursorgaan of de Directie worden in behandeling genomen door de burgemeester. Klachten over (leden van) van de raad of de griffie worden afgehandeld conform de eigen klachtenregeling. De overige klachten worden afgehandeld door de Klachtencoördinator.
Verzenden aan burgem. / griffier (logistiek)	DIV	Tevens wordt een automatische ontvangstbevestiging aan klager verzonden.
Klachtafh. college / griffie (subproces)		De behandeling van klachten over (leden van) een bestuursorgaan of de Directie c.q. klachten over (leden van) de raad of de griffie gebeurt volgens een eigen klachtenprocedure. Deze twee klachtenprocedures worden opgesteld onder verantwoordelijkheid van de respectievelijke klachtbehandelaars.
Beoordelen klacht (controle)	Klachten-coördinator	Een klacht kan uitsluitend worden ingediend in relatie tot een gedraging van het bestuursorgaan en wanneer deze betrekking heeft op de wijze waarop bestuursorganen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander hebben gedragen (verder aan te duiden als bejegeningsklacht). De klacht wordt niet in behandeling genomen, indien: • de gedraging dateert van meer dan 1 jaar geleden; • een andere regeling, bijv. een bijzondere klachtenregeling, bezwaar mogelijk is; na afstemming met de betrokken vakafdeling / instelling wordt de 'klacht' doorgezonden aan de vakafdeling / instelling; • het een al behandelde klacht betreft en geen nieuwe feiten en omstandigheden worden aangevoerd; • het niet een bejegeningsklacht betreft; wordt ter afhandeling doorgestuurd aan de vakafdeling.
Buiten behandeling stellen (basis)	Klachten-coördinator	De klacht wordt niet in behandeling genomen, indien: • de gedraging dateert van meer dan 1 jaar geleden; • een andere regeling, bijv. een bijzondere klachtenregeling, bezwaar mogelijk is; na afstemming met de betrokken vakafdeling / instelling wordt de 'klacht' doorgezonden aan de

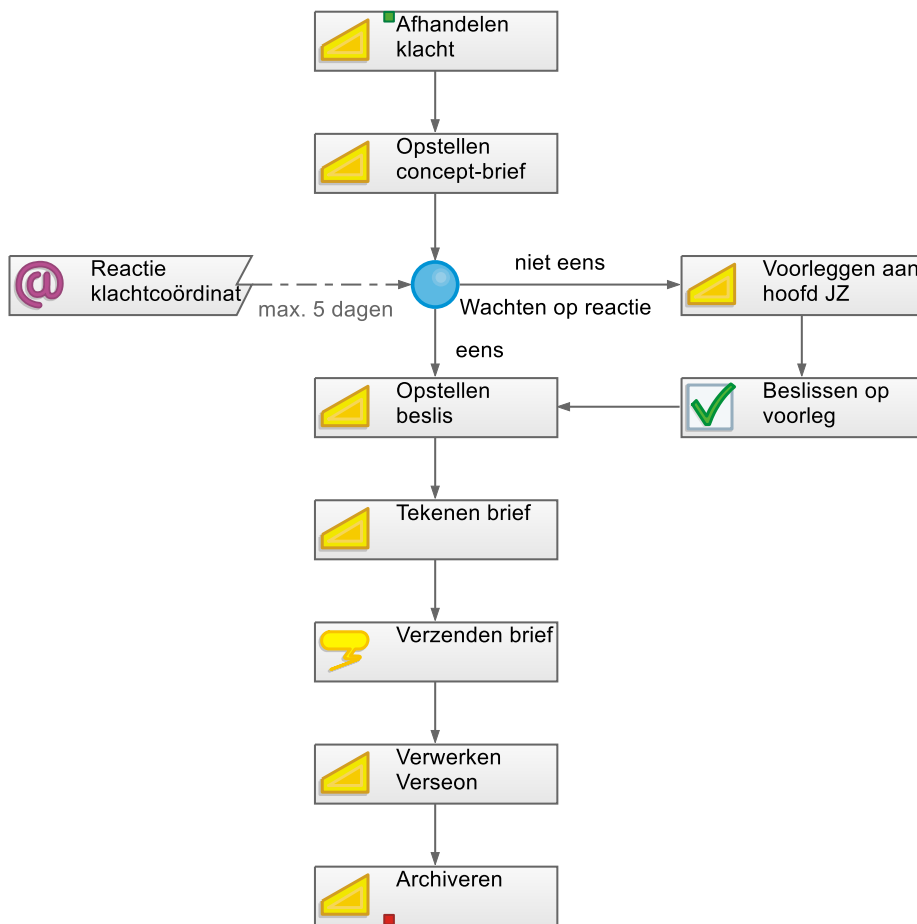
Klachtbehandeling

		vakafdeling / instelling; • het een al behandelde klacht betreft en geen nieuwe feiten en omstandigheden worden aangevoerd; • het niet een bejegeningssklacht betreft; wordt ter afhandeling doorgestuurd aan de vakafdeling.
Doorzenden aan instell. / vakafd. (logistiek)	Klachten-coördinator	
Tekenen beslissing (machtigen)	Hoofd JZ	
Verzenden beslissing (communicatie)	Klachten-coördinator	In de beslissing wordt, indien toepasselijk, tevens meegedeeld, dat voor verdere behandeling de klacht is doorgezonden aan de instelling of de vakafdeling.
Verzenden ontvangstbevestiging (communicatie)	Klachten-coördinator	Indien bij het verzenden van de ontvangstbevestiging reeds bekend is, dat de klacht informeel wordt afgehandeld of de afhandelwijze van de klacht afwijkt van die beschreven in deze procedure Klachtbehandeling zal in de ontvangstbevestiging hieraan gerefereerd worden.
Nemen beslissing wijze afhandeling (machtigen)	Klacht-behandelaar	De klachtbehandelaar beslist, na overleg met de Klachtencoördinator, op welke wijze de klacht zal worden afgedaan. De wijze van afhandeling kan variëren van volledige afhandeling van de klacht door de klachtbehandelaar tot volledige afhandeling van de klacht door de Klachtencoördinator.
Informele klacht-behandeling (subproces)		Tot Informele behandeling van klachten kan worden overgegaan wanneer klachten snel en op simpele wijze kunnen worden afgedaan. De behandeling van de klacht is vormvrij. De klacht kan dus op door de vakafdeling geschikt geachte wijze worden afgedaan. Indien achteraf klager niet tevreden is over de afhandeling kan hierover geklaagd worden bij de klachtencoördinator. Behandeling van deze klacht vindt altijd plaats op de formele wijze.
Afwijkende klachtbehandeling (subproces)		De behandeling van de klacht wijkt (op onderdelen) af van de standaard procedure Klachtbehandeling, overeenkomstig de door de klachtbehandelaar geschikt geachte wijze.
Afhandelen klacht (basis)	Klachtbehandelaar	Onderdelen van de afhandeling zijn veelal een aanvullend onderzoek en het horen van klager. Bij het horen van de klager is, afhankelijk van de door de klachtbehandelaar vastgestelde wijze van afhandeling, aanwezig de klachtbehandelaar / vertegenwoordiger van deze, eventueel de medewerker over wie geklaagd is en eventueel de Klachtencoördinator.
Opstellen concept-beslissing (basis)	Klachtbehandelaar	De concept-beslissing wordt, al dan niet vooraf, afgestemd met de Klachtencoördinator.
Reactie klachtbehandelaar (e-mail)		
Wachten op reactie (Toestand)		Als de Klachtencoördinator en de klachtbehandelaar het niet eens worden over de inhoud van de brief, zal de Klachtencoördinator opschalen.
Voorleggen aan hoofd JZ (basis)	Klachten-coördinator	Indien, nadat overleg is gevoerd met de klachtbehandelaar, de klachtencoördinator het niet eens is met de wijze van behandeling van de klacht en / of het besluit kan op initiatief

Klachtbehandeling

		van de klachtencoördinator het dossier worden voorgelegd aan het hoofd van de afdeling JZ.
Beslissen op voorleg (machtigen)	Hoofd JZ	
Opstellen beslis klachtenafhandeling (basis)	Klachtbehandelaar	Deze actie betreft het op schrift stellen van de beslissing. Bij een reguliere afhandeling van de klacht zal dit gedaan worden door de klachtbehandelaar. Is er een voorleg geweest dan zal de klachtencoördinator dit doen..
Tekenen beslissing (machtigen)	klachtbehandelaar	Ook bij deze actie het onderscheid tussen reguliere afhandeling van de klacht en afhandeling na een voorleg. In het eerste geval is de ondertekenaar de klachtbehandelaar, in het laatste geval het hoofd van de afdeling JZ.
Verzenden beslissing (communicatie)	Klachten-coördinator	
Verwerken Verseon (basis)	Klachten-coördinator	De klachtencoördinator voegt de beslissing toe aan het dossier in Verseon en sluit het dossier.
Archiveren (basis)	DIV	

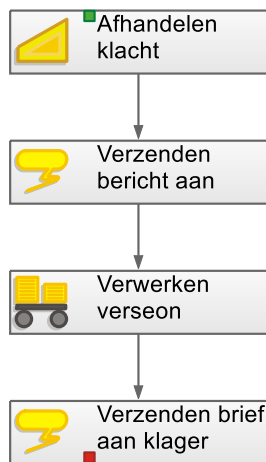
3.2 Afwijkende klachtbehandeling



3.2.1 Inhoud van Afwijkende klachtbehandeling

Naam	Uitvoerende	Beschrijving
Afhandelen klacht (basis)	Klacht-behandelaar	De klachtbehandelaar neemt zelf de klacht in behandeling. Voor de daadwerkelijke uitvoering kan de klachtbehandelaar ervoor kiezen (op onderdelen) de ondersteuning van de klachtencoördinator in te roepen.
Opstellen concept-brief (basis)	Klacht-behandelaar	De concept-brief wordt ter beoordeling voorgelegd aan de klachtencoördinator.
Reactie klachtcoördinator (e-mail)		
Wachten op reactie (Toestand)		Als de Klachtencoördinator en de klachtbehandelaar het niet eens worden over de inhoud van de brief, zal de Klachtencoördinator opschalen.
Voorleggen aan hoofd JZ (basis)	Klachten-coördinator	Indien, nadat overleg is gevoerd met de klachtbehandelaar, de klachtencoördinator het niet eens is met de wijze van behandeling van de klacht en / of het besluit kan op initiatief van de klachtencoördinator het dossier worden voorgelegd aan het hoofd van de afdeling JZ.
Beslissen op voorleg (machtigen)	Hoofd JZ	
Opstellen beslis klachtenafhandeling (basis)	Klacht-behandelaar	Deze actie betreft het op schrift stellen van de beslissing. Bij een reguliere afhandeling van de klacht zal dit gedaan worden door de klachtbehandelaar. Is er een voorleg geweest dan zal de klachtencoördinator dit doen.
Tekenen brief (basis)	Klacht-behandelaar	Bij deze actie het onderscheid te maken tussen reguliere afhandeling van de klacht en afhandeling na een voorleg. In het eerste geval is de ondertekenaar de klachtbehandelaar, in het laatste geval het hoofd van de afdeling JZ.
Verzenden brief (communicatie)	Klacht-behandelaar	Een afschrift van de ondertekende beslissing wordt verzonden aan de klachtencoördinator.
Verwerken Verseon (basis)	Klachten-coördinator	
Archiveren (basis)	DIV	De klachtencoördinator voegt de beslissing toe aan het dossier in Verseon en sluit het dossier.

3.3 Informele klacht-behandeling



3.3.1 Inhoud van Informele klacht-behandeling

Naam	Uitvoerende	Beschrijving
Afhandelen klacht (basis)	Medewerker vakafdeling	De afhandeling is vormvrij en kan dus op verschillende manieren, zoals telefonisch, e-mail, post, persoonlijk gesprek, etc. De wijze van afhandeling en het aanwijzen van de uitvoerende is ter beoordeling aan de klachtbehandelaar.
Verzenden bericht aan Klachtencoördinator (communicatie)	Medewerker vakafdeling	Aan de Klachtencoördinator wordt teruggekoppeld op welke wijze en met welk resultaat de klacht is afgehandeld.
Verwerken verseon (logistiek)	Klachten-coördinator	De terugkoppeling, bijv in de vorm van een telefoonnotitie, e-mail, wordt aan het dossier in Verseon toegevoegd.
Verzenden brief aan klager (communicatie)	Klachten-coördinator	De Klachten coördinator verzendt een brief aan klager waarin onder meer wordt vermeld dat indien klager niet tevreden is met de klachtafhandeling dit gemeld kan worden bij de klachtencoördinator.