

Omdat niet elke organisatie gelijk is en klachtbehandeling maatwerk impliceert, wordt geen vast omschreven werkwijze, maar een aantal minimum organisatienormen voor een *effectieve en behoorlijke klachtbehandeling* beschreven, als uitwerking van en aanvulling op de wettelijke normen in de Algemene wet bestuursrecht en de Behoorlijkheidswijzer. Een Klachtwijzer.

Doelen KlachtWijzer

- ▶ Procedurele rechtvaardigheid bieden, zowel naar klager als beklagde(n).
- ▶ Uniforme, integrale en transparante klachtbehandeling bewerkstelligen.
- ▶ Verschillen in kwaliteit van klachtbehandeling verkleinen.
- ▶ Handhaafbare normstelling aanreiken.

Doelgroep

Professionals werkzaam binnen het domein van klachtbehandeling.

Toepassing

De KlachtWijzer is een korte en krachtige bundeling van de belangrijkste normen die gelden voor interne klachtbehandeling. Het wijst samen met de Infographic Intern Klachtrecht de route hoe effectief om te gaan met klachten. Wijzer en bewuster.



Caroline Koetsenruijter

Instituut KCB
06 - 45 60 45 45
caroline@instituut-kcb.nl
www.instituut-kcb.nl



Koetsenruijter
Conflictmanagement & Bemiddeling



Yvette Nass

ynParley
06 - 51 93 33 38
yvette@ynparley.nl
www.ynparley.nl

ynparley

KlachtWijzer INTERN KLACHTRECHT



Caroline Koetsenruijter en Yvette Nass



BEKLAAGDE

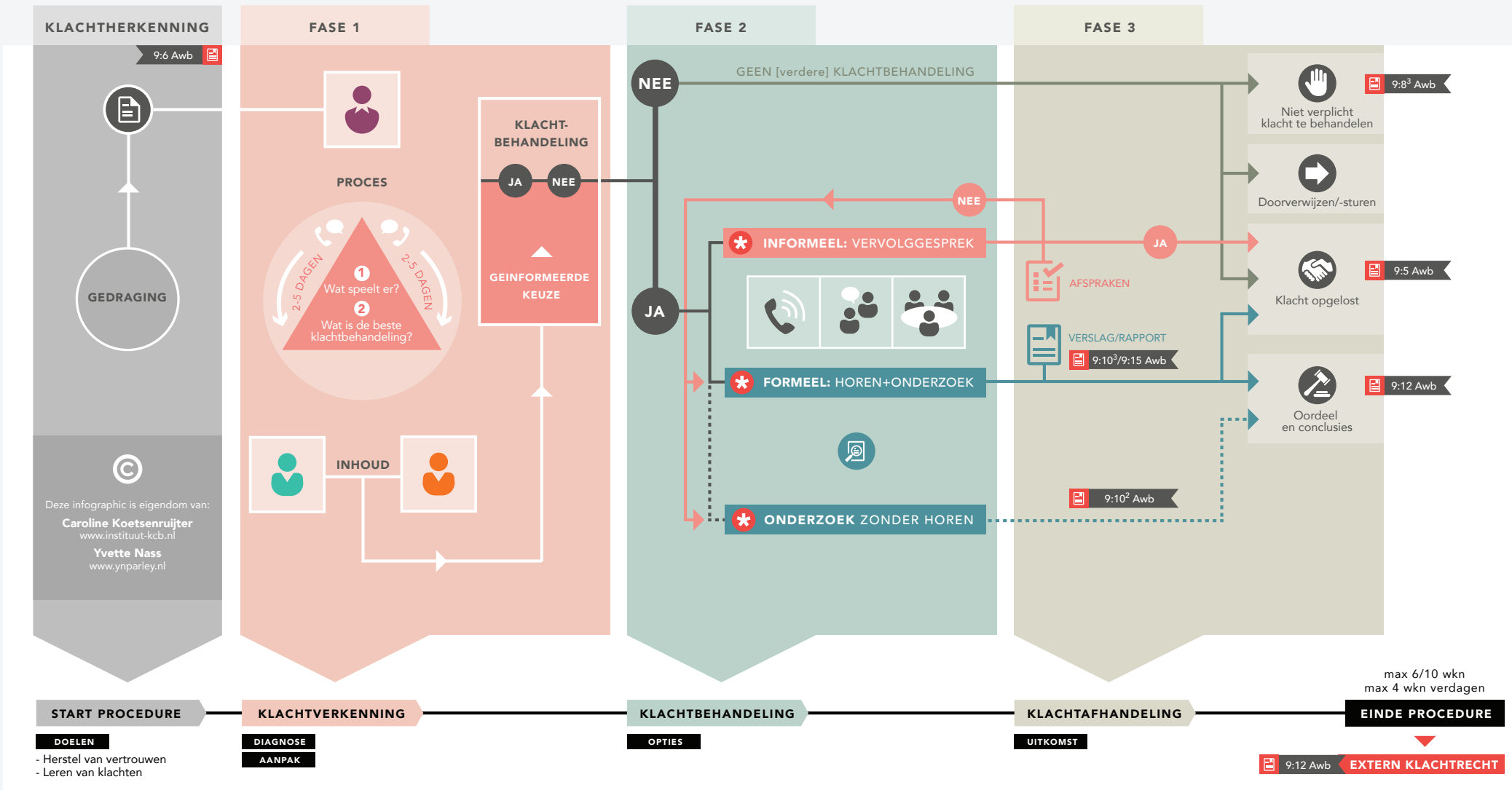













KLAGER



KLACHT
BEHANDELAAR

INFOGRAPHIC INTERN KLACHTRECHT INFORMEEL EN FORMEEL



 KLACHT BEHANDELAAR	 KLAGER	 BEKLAAGDE	 KLACHT	 ONDERZOEK	 TELEFONISCH CONTACT	 TWEEGESPREK	 DRIEGESPREK	 AFSPRAKEN	 VERSLAG/RAPPORT	 UITZONDERING
--	--	---	--	---	--	---	---	---	---	--

KLACHTHERKENNING

INDIENING, ONTVANGST EN REGISTRATIE

1 Klachten kunnen door iedereen vormvrij op alle manieren worden geuit.

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk en digitaal worden ingediend. De organisatie legt op dit punt geen beperkingen op aan de klager. De website geeft informatie over het indienen, de behandeling van klachten en biedt de mogelijkheid online een klacht in te dienen.

2 Het klachtbegrip wordt ruim opgevat: elke uiting van ongenoegen over overheidshandelen is een klacht.

Voorkom dat vooraf hobbels en drempels opgeworpen worden voor klagers om in contact te komen. Informeer potentiële klagers gevraagd en ongevraagd over de mogelijkheid een klacht in te dienen zowel in concrete situaties dan wel op website, klachtformulieren etc.

3 Elke klacht wordt als klacht geregistreerd.

Maak waar nodig een onderscheid tussen meldingen, bezwaren en klachten. Registreer vervolgens zowel mondelinge als schriftelijke klachten. Waaronder ook de klachten die snel (informeel) worden afgedaan of niet voldoen aan de ontvankelijkheidseisen (9:4 Awb). Dit maakt inzichtelijk welke klachten binnen komen en wat de oorzaak van deze klachten is.

4 Elke klacht wordt serieus genomen.

De organisatie staat open voor klachten. Er is altijd sprake van een luisterend oor voor klager en beklagde. De klager wordt uitgenodigd om naar voren te brengen wat zijn ongenoegen is. Elke beklagde moet er op kunnen vertrouwen dat hij eerlijk wordt behandeld, hij fouten mag maken en niet direct bestraft wordt.

KLACHTVERKENNING

FASE 1

5 De klachtbehandelaar neemt binnen 2-5 werkdagen (telefonisch) contact op met klager en beklagde(n) over de klacht.

Doel van dit eerste contact is om helder te krijgen wat er speelt en samen met klager en beklagde(n) de beste aanpak van de klacht te bespreken (diagnose). De klachtbehandelaar bereidt dit gesprek goed voor qua doel, rol en aanpak op basis van de klacht.

6 Kom tot een geïnformeerde keuze over de klachtbehandeling van klager en/of beklagde(n).

Alhoewel een informele klachtbehandeling vaak de voorkeur heeft van klager en/of beklagde(n), is dit een geïnformeerde keuze van betrokkenen en wordt een informele klachtbehandeling niet standaard opgelegd door de klachtbehandelaar.

7 Afspraken over termijnen en klachtbehandeling worden schriftelijk vastgelegd.

Voor klager en beklagden moet duidelijk zijn wat zij van de klachtbehandeling en de klachtbehandelaar kunnen en mogen verwachten. Waaronder: of de klacht ontvankelijk is, wie de klacht behandelt, hoe de vervolgpprocedure eruit ziet en hoe lang dit gaat duren. Gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd en toegestuurd aan zowel klagers als beklagde(n).

8 Het oordeel van de klager dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld wordt schriftelijk vastgelegd.

Klager heeft de mogelijkheid hierop te reageren. De vastlegging bevat de verwijzing naar de mogelijkheid de interne klachtprocedure te vervolgen.

KLACHTBEHANDELING FASE 2

9 De klachtbehandelaar handelt naar alle partijen onbevooroordeeld en onpartijdig.

De klachtbehandelaar mag op grond van artikel 9:7 Awb niet betrokken zijn (geweest) bij de gedraging waartegen de klacht zich richt. De klachtbehandelaar stelt zich in het hele klachtproces, zowel naar klager als beklagde, onbevooroordeeld en onpartijdig op in woord, daad en geschrift. Ook de schijn van partijdigheid wordt vermeden.

10 De klachtbehandelaar is competent en gemotiveerd.

De klachtbehandelaar beschikt over communicatieve- en conflictvaardigheden en heeft kennis van klachtrecht. De klachtbehandelaar heeft in alle contacten inlevingsvermogen, aandacht en empathie. Professionalisering vraagt om training, tijd en opdoen van ervaringen.

11 Klager en beklagden worden, in beginsel, in elkaars aanwezigheid gehoord.

Horen in elkaars aanwezigheid draagt het meest bij aan waarheidsvinding, herstel van vertrouwen en zoeken naar oplossingsrichtingen. Telefonisch horen kan ook, maar alleen indien hiervoor een aparte afspraak met klager gemaakt is. Ook van telefonisch horen wordt een verslag gemaakt.

12 Klager en beklagde(n) kunnen voorafgaand aan de verzending van de klachtafdoeningsbrief reageren op een apart verslag van het horen.

In deze brief wordt vervolgens inzichtelijk gemaakt of en zo ja hoe de reactie is meegenomen in het oordeel over de klacht. Hiermee wordt voorkomen dat klager, indien hij wil reageren op het verslag, niet anders kan dan een (onnodige) vervolprocedure te starten bij een ombudsinstituut.

KLACHTAFHANDELING FASE 3

13 Klachten worden binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Klachten worden voortvarend opgepakt en afgehandeld. Klager en beklagde worden tijdens het gehele klachtproces regelmatig van de voortgang van de klacht op de hoogte gehouden. Waar nodig wordt de beslistermijn tijdig verdaagd.

14 Elke schriftelijke klacht wordt schriftelijk afgerond.

Hetzelfde geldt voor mondelinge klachten indien klager om een schriftelijke afronding verzocht. In de afronding wordt (minimaal) opgenomen wat aan de klacht vooraf ging, welke klachtbehandeling er plaatsvond, of en zo ja welke oplossing werd gevonden, er excuses worden gemaakt, hoe de klacht verder wordt afgehandeld en welke vervolgstappen mogelijk zijn.

15 Het bestuursorgaan maakt voor klager en beklagde(n) duidelijk hoe het tot het oordeel op de klacht komt.

Vanuit transparantie en uniformiteit kan de Behoorlijkheidswijzer hier als leidraad fungeren. Temeer nu ook ombudsinstituten de Behoorlijkheidswijzer als toetsingskader hanteren en hiermee een betere aansluiting van het interne klachtrecht op het externe klachtrecht wordt bereikt.

16 Leer van klachten.

Voor de klager staat niet alleen de eigen genoegdoening voorop bij het indienen van de klacht maar veelal het leereffect voor de organisatie. Koppel conclusies uit een klachtprocedure daarom terug naar betrokken personen en onderdelen van de organisatie.

RANDVOORWAARDEN VOOR EFFECTIEVE INTERNE KLACHTBEHANDELING OP BESTUURLIJK, MANAGEMENT EN UITVOEREND NIVEAU

BESTUUR

VISIE + MOETEN + WILLEN (normen & kaders)

- ▶ Aandacht en interesse voor klachtbehandeling in woord, daad en geschrift.
- ▶ Vaststellen en organisatiebreed uitdragen van de visie op klachtbehandeling.
- ▶ Vaststellen, organisatiebreed uitdragen en sturen op organisatienormen rondom klachtbehandeling (KlachtWijzer).
- ▶ Vaststellen en organisatiebreed uitdragen van een transparante en duidelijke klachtenregeling. Organiseatiebrede terugkoppeling verzorgen van de te nemen en gerealiseerde actie- en verbeterpunten naar aanleiding van signalen uit klachtbehandeling.

MANAGEMENT

WILLEN + MOETEN (coachen, motiveren & aanspreken)

- ▶ Selecteren klachtbehandelaars en klachtcoördinator(en) op basis van affiniteit en competenties.
- ▶ Tijd en training ter beschikking stellen aan klachtbehandelaar(s) en klachtencoördinator(en) opstellen van een transparante en duidelijke werkomschrijving klachtbehandeling aangaande rollen en taken. Wie doet wat en wanneer in elke fase van het proces?
- ▶ Klachtbehandelaar(s) aanspreken op (niet) naleven organisatienormen en werkomschrijving.
- ▶ Verbeterpunten en signalen uit klachtbehandeling actief oppakken en wijzigingen in processen doorvoeren.

KLACHTBEHANDELAAR

WILLEN + KUNNEN (competent & gemotiveerd)

- ▶ Affiniteit met klachten en klachtbehandeling.
- ▶ Bereidheid competenties, vaardigheden en kennis van te vergroten.
- ▶ Geen nevenfunctie maar professional met voldoende (vlieg)uren.
- ▶ Betrokken en op voldoende afstand tot klager en beklagde.
- ▶ Open, onpartijdig, onbevooroordeeld en oplossingsgericht, zowel in houding als gedrag naar alle partijen.