

Interdepartementale modelhandleiding interne klachtafhandeling

Waarom deze modelhandleiding?

Er bestaat bij de departementen veel kennis over de behandeling van klachten. In navolging van de menukaart klachtrecht, wordt deze kennis in onderhavige modelhandleiding gebundeld, om het algehele niveau van klachtafhandeling door de rijksoverheid naar een nog hoger plan te kunnen tillen. Het snel, zorgvuldig en op uniforme wijze afhandelen van klachten levert immers een belangrijke bijdrage aan het op positieve wijze versterken van het imago van de overheid.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een onderdeel of medewerker van de rijksoverheid zich in een bepaalde concrete aangelegenheid jegens de klager, of een ander, heeft gedragen. Onder een gedraging vallen alle soorten handelingen en nalaten. Een klacht mag zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Een klacht kan ook telefonisch of per e-mail binnenkomen. Als een klacht telefonisch binnenkomt, maar niet telefonisch kan worden opgelost, dan moet hier alsnog schriftelijk op worden gereageerd.

De identiteit van de klager moet bij de klachtbehandelende instantie bekend zijn. Hier kan alleen in heel bijzondere gevallen een uitzondering op worden gemaakt.

Klacht of klaagschrift?

Over klachten in ruime zin staat in de Awb niet meer dan dat ze door bestuursorganen behoorlijk moeten worden behandeld. De procedurevoorschriften van hoofdstuk 9 Awb zijn echter alleen van toepassing op klaagschriften die voldoen aan de vereisten genoemd in artikel 9:4 Awb. Een "gewone klacht" kan mondeling zijn en hoeft geen betrekking te hebben op handelen jegens de klager zelf. Een klaagschrift in de zin van artikel 9:4 Awb moet wel betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en moet schriftelijk worden ingediend. Indien niet duidelijk is of een brief een klacht bevat die moet worden behandeld volgens de voorschriften van hoofdstuk 9 Awb, kun je hierover advies vragen aan de juridische afdeling.

Verschillen in de organisatie van het klachtproces

Het klachtproces is bij de departementen vaak op een verschillende manier vormgegeven. Op sommige departementen is er een klachtencoördinator die klachten registreert en de behandeling van de klacht afstemt met betrokkenen. Op andere ministeries vindt de behandeling van een klacht standaard plaats op de afdeling waar de klacht is ingediend. Het is daarom belangrijk dat je als klachtbehandelaar weet hoe dit proces binnen jouw organisatie geregeld is.

Klachtafhandeling in stappen

Je ontvangt een brief of e-mail van een ontevreden burger of organisatie

1. Welk bestuursorgaan gaat erover? De doorzendplicht

Om te beginnen kijk je of die brief door jouw ministerie moet worden behandeld en zo ja door wel onderdeel. Dit is van belang aangezien brieven soms per ongeluk naar het verkeerde ministerie worden gestuurd. Op grond van de doorzendplicht moet die brief dan onmiddellijk worden doorgestuurd naar het juiste ministerie. Daarnaast is er een categorie brieven met klachten die niet tegen handelen van jouw ministerie zijn gericht, maar tegen een instelling die met het ministerie te maken heeft, zoals een instelling die zelf geen bestuursorgaan is. Het betreft dan geen klacht tegen handelen van het ministerie en hoofdstuk 9 Awb is dan niet van toepassing. De betreffende brief moet uiteraard wel zorgvuldig worden behandeld, maar dan als gewone burgerbrief. Aandachtspunt is nog dat de doorzendplicht in dit soort gevallen niet klakkeloos moet worden toegepast. Het is immers mogelijk dat de betreffende burger een signaal over een misstand wil afgeven en juist niet wil dat bij de organisatie waarover geklaagd wordt, bekend wordt dat dit is gebeurd.

2. Proberen de klacht op te lossen, ongeacht of het een klacht in de zin van hoofdstuk 9 Awb is of een gewone burgerbrief

Zowel op burgerbrieven als op klachten hoort snel en adequaat te worden gereageerd. Het verdient daarom altijd aanbeveling om telefonisch contact op te nemen met de betrokken burger en te proberen een en ander direct op te lossen. Indien dat niet lukt en het betreft een klacht die voldoet aan de vereisten van artikel 9:4 Awb, dan dienen de voorschriften van hoofdstuk 9 Awb in acht worden genomen (bij twijfel hierover, is het verstandig advies in te winnen bij de juridische afdeling). Overigens zijn deze procedurevoorschriften niet meer van toepassing zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost.

3. In behandeling nemen als klaagschrift of als gewone burgerbrief of anderszins

Na ontvangst van een klacht zorg je ervoor dat de klacht door de relevante afdeling wordt geregistreerd en dat er een afschrift van het klaagschrift aan de beklaagde (binnen de organisatie) wordt gestuurd. In sommige gevallen kan worden besloten de klacht niet als formele klacht in behandeling te nemen. Bij voorbeeld als datgene waarover geklaagd wordt, meer dan een jaar geleden gebeurde. Ga na of er een bezwaar- of beroepsprocedure loopt (of zou kunnen lopen) over het onderwerp waarover wordt geklaagd. Ook over de vraag of de klachtbrief als klaagschrift moet worden behandeld of als bezwaarschrift of gewone burgerbrief, kun je advies inwinnen bij de juridische afdeling.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen moet de klager daarover binnen 4 weken schriftelijk worden geïnformeerd.

4. Begin klachtbehandeling

Na (of voorafgaand aan) de registratie wordt bepaald wie de klacht gaat behandelen. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Het is namelijk van belang dat de klachtbehandelaar met een objectieve, open blik naar de klacht kan kijken. De eerste stap is dat deze persoon ervoor zorgt dat de klager wordt gebeld en ook dat een ontvangstbevestiging wordt gestuurd.

Het verdient aanbeveling om de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht te bellen voor een informeel gesprek. Het doel van het gesprek is om de klager zijn verhaal te laten doen, te luisteren, mee te denken, begrip te tonen en eventueel uitleg te geven over procedures of regelgeving. Maak altijd een telefoonnotitie van het gesprek. Informeer de relevante collega's over de uitkomst van het gesprek.

Als de klacht telefonisch is opgelost, dan hangt het van het specifieke geval af of dit schriftelijk bevestigd dient te worden. Als de klager op papier wil hebben wat de uitkomst van de klacht is, dan moet er uiteraard wel een afsluitende brief worden toegestuurd. Zorg in dat geval voor ondertekening van de bevestigingsbrief door de daarvoor aangewezen persoon binnen je departement.

Als de klacht niet is opgelost naar aanleiding van het telefoongesprek dan moet de klacht formeel worden behandeld. De klager en de beklaagde moet dan de gelegenheid worden geboden om hun standpunt mondeling toe te lichten.

5. Formele behandeling

Als een klacht informeel wordt opgelost hoeft er geen ontvangstbevestiging naar de klager te worden gestuurd en in de praktijk wordt dit dan vaak ook niet gedaan. Uit het contact (telefonisch of per e-mail) is voor de klager immers duidelijk dat de klacht is ontvangen.

Als de klacht echter niet informeel kan worden opgelost, is men wettelijk verplicht om een ontvangstbevestiging te sturen.

Indien de klacht telefonisch niet naar tevredenheid kan worden opgelost, komt er een schriftelijke reactie. Het is verplicht de klacht binnen 6 weken te behandelen. Als het nodig is, kan de termijn met 4 weken worden verlengd. De klager moet daarvan op tijd bericht krijgen. Alleen met toestemming van de klager mag de termijn verder worden verlengd.

Indien het een ernstige klacht tegen een bepaalde medewerker betreft (zoals misbruik van machtspositie) is het raadzaam de afdeling personeelszaken erbij te betrekken omdat het ambtenarenrecht dan ook een rol kan spelen.

6. Horen

Bij de formele behandeling van een klacht, moet de klager de gelegenheid krijgen om zijn of haar klacht toe te lichten tijdens een hoorzitting. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De verplichting om te horen vervalt alleen als de klager aangeeft geen hoorzitting te willen, of omdat het praktisch onmogelijk is om de klager te horen. Horen kan overigens ook telefonisch gebeuren. Vooral als een klager ver weg woont, wordt daarvoor vaak gekozen. Ook bij telefonisch horen moet een verslag worden gemaakt.

Ook degene tegen wie de klacht is gericht, moet in de gelegenheid worden gesteld zijn kant van het verhaal toe te lichten. Het verdient aanbeveling klager en beklaagde tegelijkertijd te horen. Vaak lukt het dan om misverstanden ter plekke op te lossen. Bovendien wordt daarmee voorkomen dat twee keer moet worden gehoord, dat twee keer een verslag moet worden gemaakt en dat beiden partijen vervolgens (schriftelijk) blijven reageren op elkaars inbreng.

7. Schriftelijke reactie

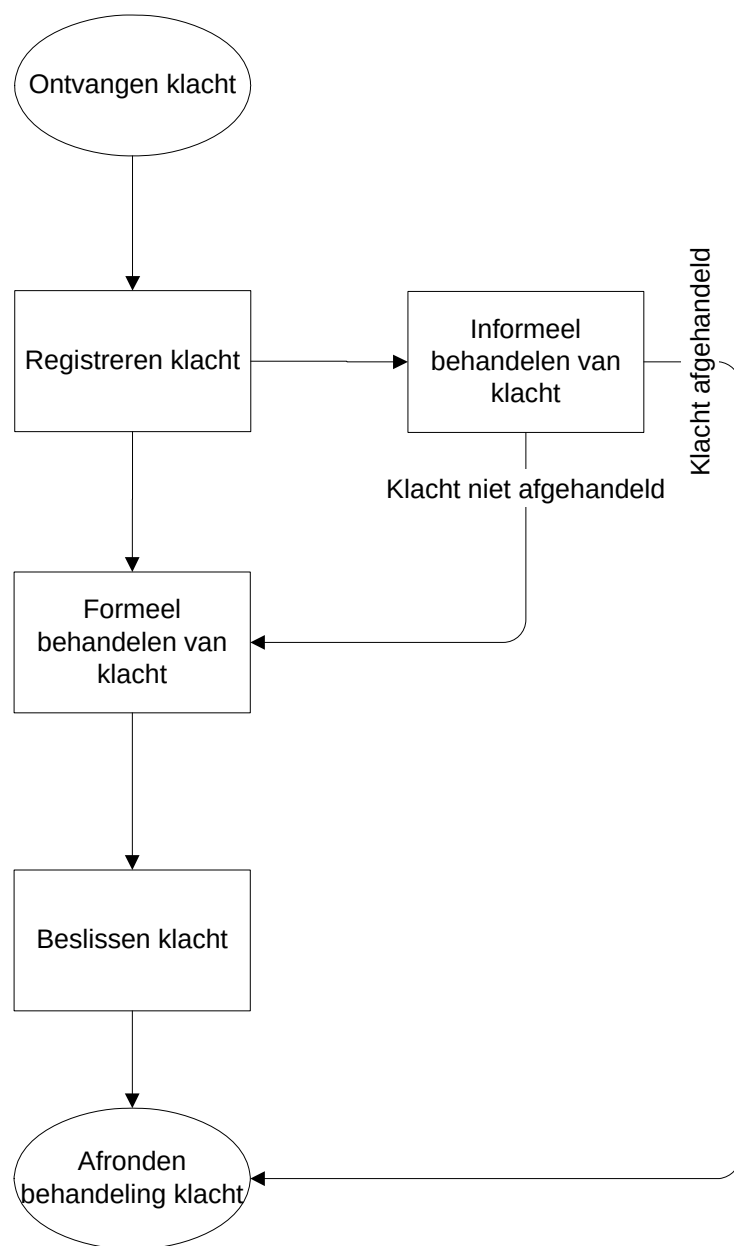
Formuleer een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de klacht:

- De toon van je reactie is begripvol, niet defensief en in heldere, begrijpelijke taal, dus niet onnodig juridisch.
- De reactie bevat de feiten zoals deze uit het onderzoek zijn gebleken.
- Aan het slot wordt geconcludeerd of de klacht terecht is (gegrond) of niet terecht (ongegronnd).
- Wijs de klager op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman indien hij niet tevreden is met de behandeling van en/of de beslissing op de klacht.
- Overleg bij het opstellen van je reactie met de relevante collega's en stem de reacties af met de betrokken directies.
- Voeg het verslag van de hoorzitting bij de brief.
- Zorg ten slotte voor ondertekening namens de minister of staatssecretaris, conform de mandaatregeling.

8. Verzending

Verstuur de brief. Koppel het resultaat terug aan het organisatieonderdeel dat zorg draagt voor registratie van klachten en relevante collega's.

Schematisch overzicht klachtafhandeling



Stroomschema

- Schriftelijke klacht? → informeer relevante organisatieonderdeel voor registratie → altijd klager bellen → telefoonnotitie → informeer relevante collega's over uitkomst gesprek.
- Niet telefonisch opgelost? → stuur ontvangstbevestiging klacht → gelegenheid voor horen → schriftelijke reactie.