

Interne klachtenregeling

Het Dagelijks Bestuur van de Regionale Uitvoeringsdienst Noord-Holland Noord;

op advies van het MT;

Overwegingen:

De Regionale Uitvoeringsdienst Noord-Holland Noord (RUDNHN) wil weten welke klachten er leven bij de klanten. Want alleen als we de klachten kennen, kunnen we proberen er iets aan te doen om ze in het vervolg te voorkomen. Daarom zijn de regels, die in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn opgenomen over hoe klachten van burgers zorgvuldig behandeld moeten worden, in de eigen Interne klachtenregeling uitgewerkt. De Interne klachtenregeling is alleen bedoeld voor bejegeningssklachten: klachten over de wijze waarop de RUD NHN zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een burger heeft gedragen.

Wettelijk kader: Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht

besluit:

vast te stellen de Interne Klachtenregeling

Stapsgewijze procedure bij ontvangst van een bejegeningssklacht

- Indien een klacht gaat over een ambtenaar: wordt deze behandeld door de leidinggevende
- Indien een klacht gaat over een BOA in dienst van de RUD NHN: door de leidinggevende in overleg met toezichthouder politie / Openbaar Ministerie
- Indien een klacht gaat over een manager: door of namens de directeur
- Indien een klacht gaat over een teamleider: door de leidinggevende manager
- Indien een klacht gaat over de directeur: door de voorzitter van het DB, ondersteund door een ander lid van het AB/DB en/of een door de voorzitter aan te wijzen ambtenaar
- Indien een klacht gaat over een lid van het AB/DB: door de directeur, ondersteund door een ander lid van het AB/DB en/of een door de directeur aan te wijzen ambtenaar

In alle gevallen wijst de behandelaar voor de administratieve ondersteuning een ambtenaar aan, die niet bij de gedraging betrokken is geweest.

Eisen die volgens de Algemene wet bestuursrecht gesteld worden aan een ingediende klacht: De klacht moet zijn ondertekend en tenminste de naam en het adres van de indiener bevatten, voorzien zijn van een dagtekening en een omschrijving bevatten van de gedraging waartegen de klacht is ingediend.

Procedure die dient te worden gevolgd indien een klacht is ingediend

Ontvangst

1. Indien sprake is van een telefonische klacht wordt de klager doorverbonden naar de leidinggevende van de persoon over wie geklaagd wordt.
2. De leidinggevende vermeldt de gegevens van de klager en de inhoud van de klacht op het daarvoor bestemde klachtenformulier.
3. DIV registreert de klacht (in het geval van een telefonische klacht het klachtenformulier, in geval van een schriftelijke klacht de klachtbrief) en zendt een ontvangstbevestiging aan de klager. Informatie over de interne klachtenprocedure en de Nationale Ombudsman wordt hierbij meegezonden.
4. DIV zendt de klacht ter behandeling aan de leidinggevende van de persoon over wie er geklaagd wordt en de betrokkene zelf.
5. De leidinggevende wijst een ambtenaar aan die niet bij de gedraging betrokken is geweest, ten behoeve van de administratieve ondersteuning bij de afhandeling van de klacht.

Behandeling

6. De leidinggevende vraagt rapport/informatie bij de persoon over wie er geklaagd wordt en stelt hem daarmee in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
7. De leidinggevende neemt binnen een week na ontvangst van de klacht contact op met de klager om de kwestie te bespreken en stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

-
8. De informatie wordt op het klachtenformulier verwerkt.

Afdoening

9. Alle klachten worden door de leidinggevende, door middel van een gemotiveerde brief, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk afgedaan. In de brief wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.
10. De leidinggevende levert de complete set (klachtbrief, klachtenformulier en antwoordbrief) aan bij het secretariaat van het Bedrijfsbureau.
11. Het secretariaat van het Bedrijfsbureau zendt de brief aan de klager.
12. Het secretariaat van het Bedrijfsbureau zendt een kopie van de complete set (klachtbrief, klachtenformulier en antwoordbrief) aan:
- de persoon over wie geklaagd wordt;
 - indien het een klacht over een BOA betreft: aan de toezichthouder en de direct toezichthouder van de betreffende BOA.
 - degene die het klachtendossier bijhoudt ter registratie.
13. DIV draagt zorg voor de archivering van de complete set (klachtbrief, klachtenformulier en antwoordbrief).
14. De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanonimiseerd gepubliceerd.

Slotbepaling

- De Interne klachtenregeling RUD NHN is vastgesteld bij besluit van 28 augustus 2015.
- De regeling treedt in werking met ingang van de eerste dag na bekendmaking in het Blad gemeenschappelijke regeling en heeft terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2014.
- Deze regeling kan worden aangehaald als Interne klachtenregeling.

Ondertekening

*De voorzitter, De secretaris,
S.J.A. van der Veek, A.P. Bouwens*