

REGELING AFHANDELING KLACHTEN RHC GELDERS ARCHIEF 2021

Het algemeen bestuur van het RHC Gelders Archief te Arnhem, overwegende dat ingevolge de Algemene wet bestuursrecht een regeling moet worden opgesteld voor het afhandelen van klachten, besluit vast te stellen het volgende

De behandeling van klachten aangaande het RHC Gelders Archief vindt plaats overeenkomstig de bepalingen in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het klachtrecht geeft de eisen die minimaal gesteld worden aan de behandeling van klachten over gedragingen. Deze richtlijn is een aanvulling hierop. Conform deze richtlijn dienen klachten te worden behandeld. Alleen bij hoge uitzondering kan hiervan worden afgeweken.

Deze regeling Klachtbehandeling is bedoeld voor alle medewerkers die te maken hebben met klachtbehandeling. Dit zijn onder andere: klachtbehandelaars, klachtcoördinator en medewerkers van de afdeling Publiek. De regeling laat ruimte voor maatwerk waarbij de klachtenprocedure aan een aantal criteria moet voldoen. Daarnaast is voor de duidelijkheid een stappenplan opgenomen. Hierin is per stap beschreven hoe een klacht moet worden behandeld.

De regeling geeft inzicht in wie waar verantwoordelijk voor is bij de behandeling van klachten en de taken ten aanzien van klachtbehandeling. Hierbij is van belang om goed te kijken waarom iemand klaagt. De klager heeft veelal een probleem met de handelwijze van het bestuursorgaan en biedt eventueel een kans om de dienstverlening te verbeteren.

Een klacht altijd moet eerst door de het Gelders Archief worden behandeld (interne klachtenprocedure). Als deze procedure doorlopen is kan de klager de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman in Den Haag (externe klachtenprocedure).

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 1: Wat is een klacht?

Een klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht is een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid van het bestuur, een dienst of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het Gelders Archief zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand heeft gedragen. Van belang is dat er altijd eerst een interne klachtenprocedure wordt gevolgd, voordat men zich tot de externe klachtenvoorziening - de Nationale ombudsman - kan wenden.

Artikel 2: Formele klacht (klaagschrift)

Een klacht kan pas als formele klacht worden beschouwd als de klachtenbrief/formulier de naam, het adres alsmede de dagtekening bevatten en is ondertekend. Ook bevat de klachtenbrief/formulier een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Iedere formele klacht dient te worden geregistreerd. Na registratie van de klacht wordt een standaard ontvangstbevestiging verzonden.

Artikel 3: Afhandeling informele klacht

Indien iemand zich met een klacht tot het Gelders Archief wendt op een andere wijze dan in artikel 2 genoemd, wordt deze als informele klacht gezien. In dat geval wordt getracht de klacht op informele wijze tot tevredenheid van de klager op te lossen en de klager tevreden te stellen. Deze informele behandeling vindt plaats door de betrokken medewerker dan wel diens direct leidinggevende. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van de interne klachtenprocedure. De klager wordt – als hij ontevreden is over de wijze van de informele afhandeling - altijd gewezen op de mogelijkheid om een formele klacht (klaagschrift) in te dienen bij het Gelders Archief.

Artikel 4: Klachtcoördinator

De functie van klachtcoördinator is belegd bij de afdeling bedrijfsvoering; de invulling wordt nader door het MT vastgesteld. De coördinator is aanspreekpunt voor klachten over gedragingen en adviseert

de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator draagt zorg voor het uitzetten van de klacht bij de desbetreffende klachtbehandelaar.

Artikel 5: Afhandelingstermijn

Het streven is de klacht binnen de wettelijk verplichte termijn van zes weken te hebben afgehandeld. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met vier weken. Indien er met vier weken verdaagd wordt moet door de klachtbehandelaar een brief aan klager gestuurd worden. Verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 6: Behandeling klacht

Een klacht over een gedraging die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden, hoeft niet in behandeling te worden genomen. Voor de gehele formele behandeling van de klacht geldt dat dit niet mag geschieden door degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Een klacht wordt doorgaans behandeld door de eerst hogere leidinggevende. Hierna wordt weergegeven wie normaliter optreedt als klachtbehandelaar.

Een klacht over:

- een medewerker zal door de manager worden behandeld
- een afdelingshoofd of de directeur bedrijfsvoering door de algemeen directeur
- de directeur door de voorzitter van het bestuur van het Gelders Archief

Artikel 7: Contact opnemen/horen

De werkwijze van het Gelders Archief is erop gericht een klacht zo spoedig mogelijk af te doen. De klachtbehandelaar neemt uiterlijk binnen één werkweek na indiening van de klacht contact op met de klager. Uitgangspunt is: snelle interventie of bemiddeling als het kan, en inzetten van de volledige procedure (met hoor en wederhoor) als informele behandeling niet tot gewenst resultaat leidt. Inzetten van de formele procedure betekent dat de klager wordt uitgenodigd voor een hoorzitting (gesprek) op kantoor. Eventueel kan er telefonisch worden gehoord. Telefonisch horen is alleen mogelijk met toestemming van de klager. In verband met de voorbereiding van de klager zal het horen in een later telefoongesprek plaats kunnen vinden.

In het kader van hoor en wederhoor, wordt degene waarover wordt geklaagd, gehoord door de klachtbehandelaar. Of dit gelijktijdig is met het moment waarop de klager wordt gehoord, moet met toestemming van degene op wie de klacht betrekking heeft gebeuren.

De klager wordt altijd in de gelegenheid gesteld te worden gehoord (klachtonderzoek). Er zijn slechts enkele uitzonderingen: indien de klacht kennelijk ongegrond is, kennelijk niet-ontvankelijk is, of als de klager heeft aangegeven dat hij niet gehoord wil worden.

Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding.

Uitgangspunt is om tijdens het horen/gesprek met de klager tot een vergelijk te komen.

- Indien het gesprek resulteert in een afdoende behandeling van de klacht, wordt door de klachtbehandelaar de klacht schriftelijk afgedaan. Het verslag van het horen wordt als bijlage aan de brief toegevoegd.
- Indien er géén oplossing wordt gevonden, moet de klacht door de klachtbehandelaar worden voorgelegd aan de algemeen directeur.
- Indien partijen dit wensen, kan mediation worden aangeboden.

Van een hoorzitting wordt een verslag gemaakt. In dit verslag worden de hoofdlijnen vastgelegd. Verslaglegging kan worden gedaan door de klachtencoördinator.

Voor een nadere beschrijving van deze procedure wordt verwezen naar de bijlage.

Artikel 8: Afdoeningsbrief

Het Gelders Archief is verplicht om aan de klager gemotiveerd en schriftelijk mee te delen wat de weergave van feiten is die tijdens het klachtenonderzoek zijn komen vast te staan en welke conclusies daar eventueel aan worden verbonden. De antwoordbrief bevat o.a. het oordeel van het Gelders Archief over de klacht. De behoefte aan motivering van het oordeel zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht.

In de antwoordbrief op de klacht moet worden opgenomen dat, indien de klager het niet eens is met de wijze van afdoening, men zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman in Den Haag (externe klachtvoorziening).

De antwoordbrief op een formele klacht dient ondertekend te worden door de klachtbehandelaar die hiertoe gemandateerd is door het bestuur. Indien de klacht uiteindelijk door de behandelaar niet kon worden opgelost en derhalve is voorgelegd aan het bestuur, ondertekent het bestuur de antwoordbrief.

Artikel 9: Afdoening klacht

De klachtbehandelaar verzendt de afdoeningsbrief en het verslag van de hoorzitting aan klager en aan degene over wiens gedraging werd geklaagd.

EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 10: Nationale Ombudsman

Als de klager niet tevreden is met de wijze waarop de klacht door het Gelders Archief is behandeld of zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenbehandeling, kan de klager zich binnen één jaar wenden tot de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag. Voor nadere informatie over klachtenbehandeling door de Nationale ombudsman wordt verwezen de website www.denationaleombudsman.nl.

Artikel 11. Inwerkingtreding regeling

Deze regeling treedt terstond na vaststelling in werking.

Artikel 12. Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Afhandeling klachten RHC Gelders Archief 2021'

*Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van het RHC Gelders Archief, gehouden te Arnhem, op 7 juli 2021,
Voorzitter Directeur*