



## Klachtenregeling Informatie Beheer Groep

26 augustus 2008

Kenmerk: IBG/HD/08.099

Datum inwerkingtreding: 1 januari 2008

Geldigheidsduur beleidsregel: 1 januari 2013

Juridische grondslag: hoofdstuk 9 Awb

De hoofddirectie van de Informatie Beheer Groep,

Overwegende dat het wenselijk is de voor de IB-Groep geldende klachtenregeling te actualiseren;

Besluit:

### § 1. Definities

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *De IB-Groep:*

De Informatie Beheer Groep als bedoeld in de Wet Verzelfstandiging Informatiseringsbank (Staatsblad 1993, 714).

2. *De hoofddirectie:*

De hoofddirectie van de Informatie Beheer Groep.

3. *Medewerker:*

De persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid en gezag van de hoofddirectie.

4. *Indiener:*

De indiener van de klacht.

5. *Klachtenfunctionaris:*

Een medewerker namens de hoofddirectie als bedoeld in artikel 7 van deze regeling.

6. *Schriftelijke en mondelinge klachten:*

Klachten kunnen schriftelijk, per e-mail, telefonisch of mondeling worden ingediend.

### § 2. Algemene bepalingen, doel en reikwijdte van de regeling

#### Artikel 2 Algemene bepaling

De IB-Groep draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten over haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

#### Artikel 3 Doel

Het doel van de regeling is het geven van een procedure voor de behandeling van klachten, ter uitwerking van de klachtenregeling opgenomen in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Awb.

#### Artikel 4 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten, bedoeld in artikel 9:4 van de Awb, gericht aan de hoofddirectie van de IB-Groep.

### § 3. Indiening en behandeling van klachten

#### Artikel 5 Indiening van klachten

1. Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen bij de IB-Groep over de wijze waarop de IB-Groep zich jegens hem of een ander in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen.
2. Een gedraging van een of meer medewerkers van de IB-Groep wordt aangemerkt als een gedraging van de Hoofddirectie. Onder gedraging wordt mede begrepen een nalaten.



## **Artikel 6 Schriftelijk ingediende klacht**

1. Een schriftelijk ingediende klacht is ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
2. Als de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
3. Voor het indienen van schriftelijke klachten stelt de IB-Groep via de daarvoor bestemde communicatiekanalen informatie beschikbaar.
4. Indien een klacht niet voldoet aan de in het eerste en tweede lid opgenomen formele eisen stelt de hoofddirectie de klager in de gelegenheid de klacht binnen een door de hoofddirectie te stellen termijn aan te vullen.
5. Indien een klacht ook na het verstrijken van de in het vierde lid bedoelde termijn niet aan de in dat lid bedoelde eisen voldoet, vervalt de verplichting tot het toepassen van deze klachtenregeling. De hoofddirectie stelt de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

## **Artikel 7 Behandeling van klachten**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.
2. Klachten worden behandeld door de klachtenfunctionaris met inachtneming van het bepaalde in het eerste lid.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de IB-Groep zelf dan wel van de hoofddirectie of een lid van de hoofddirectie.

## **Artikel 8 Geen verplichting tot behandeling**

1. De IB-Groep is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
  - a. een klacht wordt ingediend terwijl meer dan een jaar is verlopen nadat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan;
  - b. er door de klager met betrekking tot de gedraging waarop de klacht van toepassing is bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - c. er door de klager met betrekking tot de gedraging waarop de klacht van toepassing is beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
  - d. de klacht betrekking heeft op een zaak die in behandeling is (geweest) bij een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter;
  - e. de klacht al eerder met inachtneming van de bepalingen van deze regeling van de IB-Groep is behandeld;
  - f. de klacht betrekking heeft op een gedraging zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De IB-Groep is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht gemotiveerd in kennis gesteld. Hierbij wordt vermeld dat binnen één jaar na dagtekening een klacht kan worden ingediend bij de Nationale ombudsman.

## *§ 4. Procedure ingediende klachten*

### **Artikel 9 Ontvangst**

1. De klacht wordt in behandeling genomen namens de Hoofddirectie, door de klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 7 lid 2.



2. De klachtenfunctionaris beoordeelt of er sprake is van een klacht, een bezwaarschrift of een verzoek om informatie. Als wordt vastgesteld dat het geen klacht is wordt de zaak op dat moment ter behandeling doorgestuurd naar de verantwoordelijke afdeling.
3. De klacht wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd in een geautomatiseerd systeem.
4. De klacht wordt door de klachtenfunctionaris beoordeeld op volledigheid. Bij een niet volledige klacht wordt de klager schriftelijk, telefonisch of per email gevraagd om nadere informatie te verstrekken.
5. De klacht wordt door de klachtenfunctionaris beoordeeld op ontvankelijkheid. Als de klacht niet door de IB-Groep in behandeling hoeft te worden genomen, dan wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld met vermelding van de reden. De klager wordt verwezen naar de Nationale ombudsman met de mogelijkheid binnen één jaar na dagtekening een klacht in te dienen.
6. De klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht in aanmerking komt voor een informele of formele afhandeling. Bij een informele afhandeling, zoals beschreven in paragraaf 5, wordt de klacht zoveel mogelijk telefonisch afgehandeld en vervalt het verdere klachtentraject. Bij een formele behandeling, zoals beschreven in paragraaf 6, wordt de klager uitgenodigd voor een (telefonische) hoorzitting en wordt de uitkomst van het onderzoek schriftelijk gemeld met een verwijzing naar de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 10 Onderzoek**

1. Onmiddellijk na ontvangst van de klacht wordt het onderzoek gestart.
2. Ten behoeve van het onderzoek heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om binnen de organisatie vrijelijk mondeling en schriftelijk informatie in te winnen.
3. De medewerkers zijn verplicht desgevraagd aan het onderzoek hun medewerking te verlenen.

#### *§ 5. Procedure informele afhandeling*

#### **Artikel 11 Behandeling**

1. De klachtenfunctionaris kan voor bepaalde klachten vaststellen dat de klacht zich leent voor een informele afhandeling.
2. De klachtenfunctionaris neemt bij een dergelijke behandeling binnen een week telefonisch contact op met de klager. In het geval dat de klager niet wordt bereikt stuurt hij de klager een email of een brief met het verzoek contact op te nemen.
3. Ten aanzien van klachten waarbij tijdens het eerste contact met de klager de klacht tot tevredenheid wordt opgelost, wordt aan de klager geen ontvangstbevestiging toegestuurd.
4. Indien de klacht van de klager na het doorlopen van de in lid 3 beschreven procedure tot tevredenheid is afgehandeld vervalt de verplichting tot toepassing van de verdere procedure zoals bedoeld in artikel 12 tot en met 14.
5. Indien geen contact met de klager kan worden gelegd ontvangt hij schriftelijk een inhoudelijke reactie op zijn klacht. Mocht de IB-Groep de klacht niet naar tevredenheid van de klager hebben afgedaan dan wordt de procedure vervolgd zoals beschreven in paragraaf 6.
6. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen wordt indien gewenst een schriftelijke bevestiging aan de klager gestuurd met een korte omschrijving van de wijze waarop de klacht is afgedaan.

#### *§ 6. Procedure formele afhandeling*

#### **Artikel 12 Behandeling en Horen**

1. De IB-Groep bevestigt de ontvangst van de door de klachtenfunctionaris als formeel te behandelen klacht schriftelijk binnen twee werkdagen na de dag van ontvangst door de klachtenfunctionaris.
2. Aan de medewerker op wiens gedrag de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de



klachtbrief alsmede van de eventuele bijlagen toegezonden. De betrokkene wordt daarbij in de gelegenheid gesteld op het in de klachtbrief gestelde te reageren.

3. De klachtenfunctionaris stelt de indiener en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
4. Van het horen van de indiener kan slechts worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. De indiener kan zich door een ander laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Indien iemand anders namens de indiener ter hoorzitting verschijnt dient deze een schriftelijke machtiging van de indiener te kunnen tonen, tenzij betrokkene zich laat vertegenwoordigen door een advocaat.
6. De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid derden te horen.
7. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 13 Termijnen**

1. De klacht wordt afgehandeld binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd indien daarvoor dringende redenen aanwezig zijn.
3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de indiener en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 14 Kennisgeving**

1. De klachtenfunctionaris stelt de indiener en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. In de in het vorige lid bedoelde kennisgeving wordt tevens vermeld dat vervolgens binnen één jaar na dagtekening nog een klacht ter zake van dezelfde aangelegenheid kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 15 Bezwaar en Beroep**

Tegen een beslissing inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van de IB-Groep kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

### **Artikel 16 Klachtregistratie en publicatie**

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een adequate registratie van klachten.
2. Ten aanzien van de geregistreerde klachten en de wijze van afdoening ervan vindt bekendmaking plaats in het Jaarverslag, op de internetsite en in publicaties van de IB-Groep.

### *§ 7. Slotbepalingen*

### **Artikel 17 Intrekking**

De klachtenregeling van de IB-Groep d.d. 12 november 2003 wordt ingetrokken.

### **Artikel 18 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking met ingang 1 januari 2008.

### **Artikel 19 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Informatie Beheer Groep. De regeling zal



---

met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

*De hoofddirecteur van de Informatie Beheer Groep,  
Chr. G. Spanjaard.*



---

## **TOELICHTING**

### **Artikel 1**

De bevoegdheid tot afhandeling van bij de Informatie Beheer Groep binnenkomende klachten ligt bij de hoofddirectie. De hoofddirectie van de Informatie Beheer Groep heeft besloten deze bevoegdheid te mandateren aan de aangestelde klachtenfunctionarissen. Daarnaast is de centrale klachtenfunctionaris aangewezen om de hoofddirectie rechtstreeks te informeren over de resultaten van klachtafhandeling via een 4-maandsrapportage en een jaarverslag, alsmede bij opvallende casussen die voor de organisatie van belang zijn. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en stelt de klager op de hoogte van zijn bevindingen. Mogelijke verbeterpunten worden binnen de organisatie uitgezet en de uitvoering hiervan wordt bewaakt.

### **Artikel 2**

De IB-Groep hanteert een ruime definitie voor een klacht evenals de wijze waarop de klacht wordt ingediend, namelijk schriftelijk of mondeling waarbij hiermee tevens wordt bedoeld per email of telefonisch (zie begripsbepaling artikel 1). Het doel hiervan is de verlaging van de drempel voor de klager en een optimale wijze van afhandeling van de klacht.

### **Artikel 3**

De regels inzake de klachtbehandeling zijn in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Awb opgenomen. In hoofdstuk 9 worden de minimumeisen voor klachtbehandeling vastgelegd. Voor de overheid is zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. Zorgvuldige klachtbehandeling kan bijdragen aan herstel van het geschonden vertrouwen in de organisatie

### **Artikel 4**

De organisatie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over haar gedragingen. De wet schrijft een aantal minimumeisen voor waaraan de klachtbehandeling moet voldoen.

### **Artikel 5**

De klachtenregeling heeft betrekking op zowel schriftelijk als mondeling ingediende klachten (zie art.1 begripsbepaling). Klachten kunnen slechts betrekking hebben op de wijze waarop de IB-Groep dan wel een of meer medewerkers van de IB-Groep zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de indiener hebben gedragen. Onder een gedraging wordt mede begrepen een nalaten. Het niet beantwoorden van alle gestelde vragen, onduidelijke berichtgeving of de wijze waarop iemand te woord is gestaan zijn enkele voorbeelden van mogelijke klachten. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid. De IB-Groep beoordeelt per geval of klachtbehandeling een optie is. Een veelvoud aan klachten over hetzelfde onderwerp zou kunnen betekenen dat het vastgesteld beleid onbedoelde gevolgen heeft en tot een mogelijke aanpassing zou moeten leiden.

### **Artikel 6**

In dit artikel worden de eisen beschreven waaraan een schriftelijke klacht moet voldoen. Op de internetsite, evenals in de folders van de IB-Groep, wordt informatie verstrekt over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend. Er is een mogelijkheid een klachtenkaart te bestellen. De klacht kan tevens via een brief worden ingediend. Het adres van de klachtenfunctionaris aan wie de klacht kan worden toegezonden wordt vermeld. Als de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen bestaat voor de IB-Groep geen verplichting om de verdere procedure te volgen. De organisatie gaat hiermee met de nodige souplesse om. Een behoorlijke klachtafhandeling brengt met zich mee dat, indien mogelijk, de indiener in de gelegenheid wordt gesteld om het verzuim binnen een redelijke termijn op te heffen. De omstandigheden van het geval bepalen of een vertaling wordt gevraagd van een in een vreemde taal gestelde klacht. Als duidelijk is wat het doel van de klacht is en het onvertaald laten van de klacht een goede afhandeling niet in de weg staat zal niet om een vertaling hoeven te worden verzocht.

### **Artikel 7**

De gehele behandeling, dus zowel het onderzoek naar de klacht als de beantwoording van de vraag welke conclusie hieruit getrokken moet worden, wordt verricht door onafhankelijke klachten-



functionarissen. Daarmee wordt een te grote betrokkenheid bij de zaak op grond van een bestuurlijke of ambtelijke verantwoordelijkheid vermeden.

Dit is een van de vereisten waaraan volgens de Nationale Ombudsman een zorgvuldige klacht-afhandeling moet voldoen. Degene over wie wordt geklaagd behoort echter wel te worden gehoord.

## Artikel 8

Dit artikel bevat een opsomming van situaties waarin een klacht buiten behandeling kan worden gelaten. De IB-Groep is in die gevallen niet verplicht, maar wel bevoegd, de klacht te behandelen. De organisatie bepaalt per geval of klachtbehandeling al dan niet een oplossing kan bieden óf dat de klager beter gediend is met bijvoorbeeld het starten van een bezwaarprocedure.

Ad a. De klacht hoeft niet meer in behandeling te worden genomen indien de betreffende gedraging langer dan een jaar vóór de indiening van het klaagschrift heeft plaatsgevonden. De reden voor het stellen van deze termijn, is onder meer gelegen in het feit dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Van de klager mag daarom ook verwacht worden dat hij niet te lang wacht met het indienen van een klacht. Als een gedraging pas later merkbaar effect heeft, kan afwijking van de één-jaartermijn echter in de rede liggen.

Ad b. Indien belanghebbende een klacht indient waarin hij opkomt tegen een gedraging waartegen bezwaar openstaat (meestal een besluit), zal dit, mits het voldoet aan de wettelijke eisen, in het algemeen als een bezwaarschrift moeten worden opgevat. De indiener van het geschrift kan echter een andere bedoeling hebben. Het is denkbaar dat hij het genomen besluit wel als juist accepteert, maar ontevreden is over de manier waarop dit is voorbereid of is gemotiveerd, en daarover een klacht indient. Indien dit de bedoeling is van de indiener, zal de Informatie Beheer Groep dit respecteren. De klager zal zich wel bewust moeten zijn van de consequenties van zijn keuze omdat bij het volgen van de klachtenprocedure intussen de bezwaar- en beroepstermijnen kunnen verstrijken waardoor het instellen van bezwaar of beroep niet meer mogelijk is. Indien een klacht wordt ingediend nadat de termijn voor bezwaar is verstreken – en er niet al een bezwaarschriftprocedure loopt waarin de klacht nog meegenomen kan worden – zal in het kader van de klachtenprocedure in veel gevallen een onderzoek moeten plaatsvinden dat gelijkenis vertoont met het onderzoek in de bezwaarschriften-procedure. Teneinde te voorkomen dat de klachtenprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door degene, die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift, is bepaald dat het behandelen van een klacht niet verplicht is indien het een gedraging betreft waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt.

Ad c. Als een klacht wordt ingediend terwijl er door de indiener beroep kan of kon worden ingesteld zal de IB-Groep het geschrift doorzenden naar de bevoegde rechterlijke instantie voor behandeling als beroepschrift.

Ad d. Een gedraging die voorwerp van onderzoek is bij de rechter (een andere rechterlijke instantie dan de administratieve rechter), behoeft gedurende de tijd dat de desbetreffende procedure aanhangig is, en voorts nadat een uitspraak in die zaak is gedaan, niet in het kader van de interne klachten-procedure te worden onderzocht.

Ad e. Als geklaagd wordt over een gedraging die reeds eerder overeenkomstig de klaagschrift-procedure is onderzocht, kan behandeling achterwege blijven. Van een herhaalde klacht is geen sprake indien nieuwe feiten en omstandigheden worden aangedragen die een nieuw licht op de klacht werpen.

Ad f. Hierin wordt de mogelijke samenloop van een klacht over een gedraging van politie of openbaar ministerie bij de opsporing of vervolging met een strafrechtelijke procedure waarbij deze gedraging eveneens – mede – wordt getoetst. De IB-Groep zal ingeval vervolging is ingezet en het onderzoek ter zitting voor de rechter is aangevangen, niet verplicht zijn de klacht te onderzoeken. De bevoegdheid daartoe blijft bestaan, ook nadat uitspraak is gedaan in de strafzaak.

In de praktijk zal de IB-Groep moeten bezien of er sprake is van een zodanige samenhang tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en de strafzaak waarin die gedraging – mede – wordt getoetst, dat het in behandeling nemen van de klacht een onwenselijke samenloop met de strafprocedure oplevert.

De IB-Groep is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Er bestaat hier een zekere beoordelingsruimte van de organisatie. Uiteraard moet niet lichtvaardig worden besloten om op deze gronden van de klacht-afhandeling af te zien. Zou dat onverhoopt toch gebeuren dan kan men zich – indien deze bevoegd is – wenden tot de Nationale ombudsman die op een juist gebruik van deze bevoegdheid toe kan zien. De klager moet van de redenen van het niet in behandeling nemen zo spoedig mogelijk – gemotiveerd –





op de hoogte worden gesteld. Daarbij geldt een uiterste termijn van twee weken.

## **Artikel 9**

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend (zie artikel 1 begripsbepaling). Als algemene regel geldt dat de klachtenfunctionaris moet zorgen voor een zorgvuldige afdoening van de klachten. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt zal van geval tot geval verschillen.

De klachtenfunctionaris maakt een beoordeling van de klacht door te kijken of er daadwerkelijk sprake is van een klacht. Het is mogelijk dat het een bezwaarschrift betreft of bijvoorbeeld een verzoek om informatie. Deze zaken worden niet geregistreerd als klacht maar doorgestuurd naar de verantwoordelijke afdeling met het verzoek de zaak zo spoedig mogelijk te behandelen.

De klachtenfunctionaris registreert de klacht in een geautomatiseerd klachtmanagementsysteem. Naast de persoonsgegevens van de klager wordt het onderwerp van de klacht geregistreerd. Het klachtenmanagementsysteem bewaakt de voortgang van de klacht via termijnbewaking. Na afronding van het onderzoek en afhandeling van de klacht wordt het resultaat opgenomen en een eventuele verbeteractie voor de organisatie geregistreerd. Het systeem heeft de mogelijkheid op ieder gewenst moment managementinformatie te genereren.

Als de klacht niet volledig is wordt de klager gevraagd nadere informatie te verstrekken. Zodra deze informatie is ontvangen kan worden bezien op welke wijze de klacht kan worden afgehandeld. Als de klacht op grond van artikel 7 van deze regeling niet in behandeling hoeft te worden genomen, dan wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden. In de slotalinea van de brief wordt hij geïnformeerd over de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman indien hij zich niet in dit besluit kan vinden.

De klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht op een informele of een formele wijze moet worden behandeld. Bij een informele behandeling van de klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldiging vaak een afdoende reactie zijn. De klager wordt dan zo mogelijk telefonisch of schriftelijk benaderd en het verdere klachtenproces hoeft niet te worden doorlopen als de klager tevreden is gesteld. Bij een formele behandeling van de klacht wordt de mogelijkheid van horen geboden en wordt de klager na afronding van het onderzoek in de afsluitende brief verwezen naar de Nationale ombudsman.

## **Artikel 10**

Direct na binnenkomst van de klacht wordt het onderzoek gestart. Het onderzoek begint met het verzamelen van informatie, opvragen van stukken, het informeren van de betrokken partijen en het aanleggen van een dossier. De klachtenfunctionaris is bevoegd binnen de organisatie mondeling of schriftelijk informatie op te vragen. Medewerkers zijn verplicht mee te werken aan het onderzoek door de gevraagde informatie te verstrekken.

## **Artikel 11**

De klachtenfunctionaris neemt bij de keuze van een informele afhandeling binnen één week telefonisch contact op met de klager. Hij heeft voorafgaand het dossier bestudeerd en het nodige onderzoek verricht om een voldoende gefundeerd gesprek te kunnen voeren met de klager. Als de klager na afloop van het gesprek tevreden is met de oplossing, dan kan van het verder doorlopen van het klachtentrajec afgezien worden. Er wordt een verslag van het telefoongesprek toegevoegd aan het interne dossier. Indien de klager dit wenst kan het telefoongesprek schriftelijk worden bevestigd.

Het kan voorkomen dat klager na diverse pogingen telefonisch niet is te bereiken. In dat geval wordt hij per email of per brief gevraagd binnen één week zelf telefonisch contact op te nemen met de behandelende klachtenfunctionaris op het in de brief of email genoemde telefoonnummer. Blijft reactie uit dan wordt via een brief of email inhoudelijk gereageerd op zijn klacht, waarbij wordt aangegeven dat de IB-Groep er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Mocht de klager van mening zijn dat dit niet het geval is dan kan hij dat de IB-Groep laten weten en wordt zijn klacht alsnog verder behandeld.

## **Artikel 12**

Het is een vereiste van behoorlijke klachtbehandeling dat de organisatie de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bevestigt. De rechtszekerheid wordt daarmee gediend, mede omdat het tijdstip van ontvangst van de klacht van belang is voor de termijn van behandeling. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven dat de klacht in onderzoek wordt genomen door de klachtenfunctionaris





evenals wanneer een reactie op de klacht kan worden verwacht. De ontvangst van de klacht bij een formele behandeling wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na binnenkomst, schriftelijk bevestigd. Hierbij zal tegelijkertijd informatie worden verstrekt over de verdere procedure, waaronder het horen.

De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Het horen is onder andere van belang omdat niet iedereen even goed in staat is zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Het kan er verder toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Horen biedt ook de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Tijdens de (telefonische) hoorzitting kunnen vragen worden gesteld, ook kan informatie worden uitgewisseld.

Voor de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft is het belangrijk te weten dat een klacht over hem is ingediend en wat de inhoud van de klacht is. Als de klacht leidt tot een hoorzitting moet deze persoon zich daarop kunnen voorbereiden. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken worden daartoe aan hem toegezonden met het verzoek om hierop te reageren. De klachtenfunctionaris neemt op grond van de klacht en het standpunt van betrokkene een beslissing. Zowel de klager als de medewerker ontvangt hiervan een afschrift. Ook de manager van de medewerker ontvangt een afschrift van het gehele dossier.

De klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beide in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren. Omdat klachten onderling sterk kunnen verschillen, zal van geval tot geval bekeken worden of het gewenst is de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In zijn algemeenheid zal de hoorzitting worden bijgewoond door twee klachtenfunctionarissen en de klager. De hoorzitting kan indien gewenst ook telefonisch plaatsvinden. Een uitnodiging voor een hoorzitting dient minimaal een week voor de geplande datum te worden verzonden om de indiener in de gelegenheid te stellen zich voor te bereiden.

Gelet op het belang van horen zal slechts van het horen kunnen worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De klager kan schriftelijk en/of mondeling – waaronder ook telefonisch wordt verstaan – laten weten, dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord.

Indien gewenst kan de klager zich tijdens de hoorzitting laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een ander. Wanneer de klager wordt vertegenwoordigd door iemand anders tijdens de hoorzitting, dan dient te vertegenwoordiger (met uitzondering van een advocaat) een schriftelijke machtiging van de klager te tonen.

Telefonisch horen is niet zonder meer uitgesloten, maar dient met de nodige zorgvuldigheid plaats te vinden. Het is alleen mogelijk indien er in overleg met de klager toe wordt besloten. Indien de klachtenfunctionaris telefonisch horen toereikend vindt, dient hij daarover met de klager overeenstemming te bereiken. Ook van het telefonisch horen dient een verslag te worden opgemaakt.

Uit het oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen in een verslag wordt vastgelegd.

Voorts is schriftelijke vastlegging van belang voor de rapportage en bevindingen van de organisatie en voor de vorming van het dossier voor een eventuele verdere procedure in een later stadium. Er hoeft niet altijd een apart verslag te worden opgesteld. Volstaan kan worden met vermelding in de afdoeningsbrief van wat tijdens het horen aan de orde is gesteld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen inzage vragen in het verslag.

### **Artikel 13**

De klacht wordt afgehandeld binnen vier weken na ontvangst. Dit wijkt af van de termijn van zes weken zoals gesteld in artikel 9:11 Awb. Bij hoorprocedures zal deze termijn niet altijd te halen zijn. Het tweede lid van dit artikel voorziet in de mogelijkheid de afhandeling met vier weken te verdagen. Deze situatie kan zich voordoen als er onvoldoende informatie beschikbaar is om de klacht te kunnen afhandelen. Ook kan afwezigheid van degene tegen wiens gedrag de klacht zich richt een reden voor verdaging zijn. De indiener van de klacht dient schriftelijk in kennis te worden gesteld van de stand van zaken en dus ook van de verdaging en de verwachte afhandelingstermijn.

### **Artikel 14**

De schriftelijke bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die daar eventueel aan



---

verbonden worden, worden zowel aan de indiener als aan de betrokken medewerker gezonden. Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Op grond van deze bevindingen zal een oordeel worden gevormd over de gang van zaken en daaraan wellicht een conclusie worden verbonden.

De klager wordt op de hoogte gesteld van de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale ombudsman indien de beslissing hem hiertoe aanleiding geeft, waarbij wordt aangegeven binnen welke termijn hiertoe kan worden overgegaan.

### **Artikel 15**

De reden van opname van dit artikel is dat tegen een beslissing in het kader van de behandeling van een klacht geen beroep en dus ook geen bezwaar openstaat. Een beslissing op een klacht is namelijk geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Denkbaar is wel dat als uitvloeisel van de conclusies het bestuursorgaan aanleiding ziet om een (nieuw) besluit te nemen. Dat besluit staat in formele zin los van de klachtenprocedure. In zo'n geval is op het dan te nemen besluit de rechtsbeschermingsregeling van toepassing die ten aanzien van dat besluit is voorgeschreven.

### **Artikel 16**

De plicht zorg te dragen voor registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten wordt gezien als een minimumeis. Volstaan kan worden met het louter registreren en – geanonimiseerd – openbaar maken van de binnengekomen schriftelijke klachten. De wet schrijft immers niet voor dat de bevindingen en conclusies worden geregistreerd en in het jaarverslag worden opgenomen. Het is echter nuttig om de behandeling van de klachten te evalueren voor zowel de organisatie als voor de klagers. De centrale klachtenfunctionaris draagt zorg voor het laten publiceren van (een samenvatting van) het jaarverslag via verschillende media, zodat een brede toegankelijkheid is gewaarborgd.

### **Artikel 17**

Op het moment van het in werking treden van de nieuwe klachtenregeling van de Informatie Beheer Groep komt de klachtenregeling van 12 november 2003 te vervallen.

### **Artikel 18**

De klachtenregeling treedt in werking met ingang van de in dit artikel genoemde datum.

*De hoofddirecteur van de Informatie Beheer Groep,  
Chr. G. Spanjaard.*