

A-300 Procedure afhandeling klachten

1. Inleiding

Dit document is opgezet met als doel het vastleggen van de wijze waarop de ACSG klachten van opdrachtgevers, schadelijdende- en schadeveroorzakende partijen en van andere belanghebbenden behandelt. Het streven is om de klachten naar tevredenheid van de klachtindiener en de ACSG af te handelen en hiermee de dienstverlening te optimaliseren.

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende. Een zienswijze, ingediend naar aanleiding van een door de commissie uitgebracht ontwerpadvies, wordt niet als klacht beschouwd.

De ACSG is een bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Dit betekent dat hoofdstuk 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing is op klachtbehandeling door de ACSG. Dit betekent dat een klachtenregeling voor de ACSG eigenlijk niet nodig is, omdat de Awb alles wat het bestuursorgaan de ACSG moet doen, al regelt. Een klachtenregeling voor de ACSG dient dus in overeenstemming te zijn met hoofdstuk 9.1 van de Awb. Hoofdstuk 9.1 van de Awb is als bijlage bijgevoegd.

2. Klachten

2.1 Ontvangen van een klacht

De medewerker van de ACSG die een klacht ontvangt (telefonisch, per e-mail of per post) is verantwoordelijk voor het melden van de klacht aan de plv. secretaris. De klacht wordt meteen (via e-mail of telefoon) aan de plv. secretaris gemeld.

2.2 Registreren van een klacht

De plv. secretaris vult na het vernemen van een klacht het klachtenformulier in. De klacht wordt binnen twee weken besproken met de voorzitter van de ACSG en wordt door de kwaliteitscoördinator overgenomen op een overzicht (klachtenregister).

2.3 Behandelen klacht

De voorzitter vult de naam in van de persoon die de klacht gaat behandelen (klachteigenaar). Deze klachteigenaar krijgt het formulier en gaat de klacht doornemen en vervolgens behandelen. De klachteigenaar brengt de indiener op de hoogte van het inschrijven van de klacht in het klachten register. De termijn hiervoor is drie werkdagen.

De klachteigenaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en formuleert correctie en treft eventueel een corrigerende maatregel na overleg met de plv secretaris en de voorzitter. Daarbij wordt ook de afhandeldatum ingevuld. De termijn hiervoor is tien werkdagen.

De plv. secretaris controleert elke week de voortgang van de klachtenbehandeling. Na afhandeling van de corrigerende maatregel noteert de klachteigenaar de datum van invoering. Het formulier wordt vervolgens weer naar de kwaliteitscoördinator gestuurd.

2.4 Terugkoppelen van een klacht

De klachteigenaar koppelt de corrigerende/genomen maatregelen binnen 10 werkdagen terug aan de indiener van de klacht. Hiervan wordt aantekening gemaakt.

2.5 Analyse van een klacht

De plv. secretaris controleert na een maand de genomen maatregel op doeltreffendheid. Een analyse van de klachten wordt besproken met de voorzitter. Het resultaat wordt gebruikt voor de directiebeoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem. De plv. secretaris archiveert de klacht.

3. Klachtenformulier

Betreft project:

Datum:

Indiener :

Indienwijze: mondeling/telefonisch/per brief/per e-mail

Ontvanger:

Beschrijving klacht:

Ingevuld door kwaliteitscoördinator d.d. :

Besproken met voorzitter d.d. :

Besproken in commissie d.d. :

Klachteigenaar:

aangewezen d.d. :

Afgehandeld door klachteigenaar d.d. :

Teruggekoppeld naar klachtindiener door:

datum:

Corrigerende maatregel:

Ingevoerd door:

datum:

Besproken met voorzitter door:

datum:

Bekend gesteld in commissieoverleg d.d. :

Gearchiveerd door kwaliteitscoördinator d.d. :

Awb - Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling

Titel 9.1. Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

Afdeling 9.1.1. Algemene bepalingen

Artikel 9:1

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Afdeling 9.1.2. De behandeling van klaagschriften

Artikel 9:4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:5

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.

Artikel 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 9:7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
 3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:11

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 9:12

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 9:12a

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Afdeling 9.1.3. Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure

Artikel 9:13

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.1.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

Artikel 9:14

1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 9:15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 9:16

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12.