

Klachten- regeling



> Voor een
eerlijke
maatschappij



Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Ontvangst en registratie.....	3
3. Analyse en oplossen van klacht	4
4. Afsluiten van klacht	4
5. Procesbewaking	4

Deze regeling beschrijft de wijze waarop BIDN omgaat met klachten. Gezien de overheidsomgeving waarin BIDN zijn dienstverlening aanbiedt en uit zorgvuldigheidsoverwegingen, is de klachtenregeling van BIDN gebaseerd op de uitgangspunten van het interne klachtrecht van de Algemene wet bestuursrecht.

1. Inleiding

Klachten zijn uitingen van ongenoegen over de wijze waarop BIDN zich tegenover de klager of een ander heeft gedragen. Iedereen die ontevreden is over de wijze waarop hij of zij door BIDN wordt bejegend kan een klacht indienen bij BIDN. Het zorgvuldig en correct behandelen van een klacht is in eerste instantie gericht op het herstellen en/of voorkomen van een (verdere) verstoring van de relatie met BIDN. Daarnaast leveren klachten informatie op over het functioneren van BIDN en bieden daarmee kansen om dat functioneren te verbeteren. Bij mondelinge of telefonische klachten kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldiging afdoende zijn. De klager dient er daarbij wel op gewezen te worden dat hij/zij een schriftelijke klacht kan indienen die 'formeel' in behandeling wordt genomen. De behandeling van schriftelijke klachten volgt de procedure die hierna wordt beschreven.

2. Ontvangst en registratie

1. De servicedesk is het loket waar klachten kunnen worden gemeld en waar de registratie van de klachten plaatsvindt. Indien klachten elders binnen BIDN worden ontvangen, dienen deze direct te worden aangemeld bij de servicedesk voor registratie en verdere behandeling. De klachten worden op de dag van registratie voor behandeling doorgestuurd aan de directiesecretaris of -bij afwezigheid- aan diens plaatsvervanger.

Opmerking

Voor het doorlopen van de gehele procedure is het noodzakelijk dat de naam en het (email)adres van de klager bekend is. In het geval de klager deze niet wenst te geven, wordt de klacht wel intern opgenomen, maar vindt verder geen contact meer plaats met de klager.

2. De directiesecretaris beoordeelt de klacht en betreft daarbij het MT-lid of de MT-leden op wiens terrein de klacht betrekking heeft. Mocht de directiesecretaris aanleiding zien de klacht niet in behandeling te willen of te kunnen nemen, dan overlegt hij dit vooraf met de directeur van BIDN.
3. Indien de klacht in behandeling wordt genomen stuurt de directiesecretaris uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager (per mail of per post). Hierin wordt onder meer de omschrijving van de klacht vermeld, de uiterlijke reactietermijn van 6 weken en dat voor de behandeling van de klacht door BIDN contact wordt opgenomen met de klager.

3. Analyse en oplossen van klacht

4. De directiesecretaris onderzoekt de klacht. Indien de klacht betrekking heeft op het persoonlijk functioneren van de directiesecretaris dan vindt onderzoek en verdere afhandeling plaats door de directeur. Indien de klacht betrekking heeft op het persoonlijk functioneren van de directeur dan betreft de directiesecretaris de bestuursvoorzitter bij de afhandeling. De klachtafhandeling gebeurt nooit door degene die zelf onderwerp van de klacht is.
5. In alle gevallen wordt mondeling contact opgenomen met de klager om die de gelegenheid te geven de klacht toe te lichten. Wanneer er sprake is van een specifieke medewerker op wiens gedrag de klacht betrekking heeft (aangeklaagde), neemt de directiesecretaris de klacht ook met de betreffende medewerker op.
6. De bevindingen en eventueel daaraan verbonden conclusies worden vastgelegd in een intern klachtenrapport. De conclusies kunnen vervolgacties richting de klager inhouden, maar ook eventuele corrigerende en/of preventieve maatregelen die getroffen dienen te worden om herhaling te voorkomen.
7. De directiesecretaris stemt zijn bevindingen af met de directeur. Desgewenst besluiten zij de klacht te bespreken in het MT-overleg.
8. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de bevindingen en eventueel daaraan verbonden conclusies. Deze schriftelijke reactie wordt opgesteld door de directiesecretaris en ondertekend door de directeur van BIDN, behoudens de situatie dat de klacht het persoonlijk functioneren van een van beiden betreft. Wanneer er sprake is van een aangeklaagde, ontvangt deze een afschrift.
9. De directiesecretaris draagt zorg voor het realiseren van eventuele acties.

4. Afsluiten van klacht

10. De directiesecretaris draagt zorg voor archivering van het klachtdossier en meldt de servicedesk dat de klacht kan worden afgesloten.

5. Procesbewaking

11. De directiesecretaris is verantwoordelijk voor de bewaking van de voortgang van de afhandeling van klachten.
12. Bij overschrijding van de termijn van 6 weken wordt de klager schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden van overschrijding en de nieuwe afhandeling termijn.
13. De directiesecretaris en directeur dragen zorg voor vermelding van het aantal openstaande en afgesloten klachten in de maand- en kwartaalrapportages van de directie.

