



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Klachtenreglement

UBR|HIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage K

Behorend bij

**Nationale aanbesteding
Indicatiestelling hoog PKB Valys vervoer**

voor het

ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Datum	09-05-2019
Kenmerk	201800274.106
Versie	1.0

Klachtenreglement

Klachtenreglement <opdrachtnemer>

<datum>

<Opdrachtnemer>;

[indien van toepassing: Gelezen het voorstel van <xxxxxx> d.d. <xxxxxx>]

Gelet op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Vast te stellen het hierna volgende "Klachtenreglement <opdrachtnemer>"

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. <opdrachtnemer>: [xxxxxx]
- a. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht.
- b. klager: de natuurlijke of rechtspersoon, dan wel een door deze daartoe aangewezen gemachtigde of vertegenwoordiger, die in woord of geschrift een klacht indient.
- c. beklagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- d. medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor <opdrachtnemer>, ongeacht of hij in dienst is van <opdrachtnemer> of is ingehuurd.

Artikel 2 Indienen van klachten

- 1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- 2. De klager en de beklagde kunnen zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Van een gemachtigde kan een schriftelijke machtiging worden verlangd.

Artikel 3 Mondelinge klachten

- 1. De medewerker die een mondelinge klacht ontvangt, overlegt met de klager en onderzoekt of de klacht direct mondeling kan worden afgedaan.
- 2. Indien de klacht niet direct mondeling kan worden afgedaan of indien de klager dit niet wenst, stelt de medewerker die de klacht heeft ontvangen de klager in de gelegenheid de klacht schriftelijk in te dienen bij <het bestuur van opdrachtnemer>.
- 3. Indien de mondelinge klacht betrekking heeft op een gedraging van de ontvanger van de klacht, wordt de klager verwezen naar diens direct leidinggevende. De direct leidinggevende past het in het eerste en tweede lid gestelde toe.
- 4. Van een direct mondeling afgehandelde klacht wordt melding gemaakt aan het hoofd van de afdeling Personeel en Organisatie, die een klachtenregister bijhoudt.

Artikel 4 Schriftelijke klachten

- 1. Een klaagschrift moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 2. De klacht wordt gericht aan <het bestuur van opdrachtnemer>.
- 3. Indien een klacht wordt ingediend bij een ander dan <het bestuur van opdrachtnemer>, dan zendt de ontvanger van de klacht deze terstond door naar <het bestuur van opdrachtnemer>.

Artikel 5 Behandelaar van een schriftelijke klacht

- 1. Een klaagschrift dat betrekking heeft op een specifieke medewerker wordt behandeld door:

- a. indien de klacht betrekking heeft op een medewerker werkzaam bij een vestiging van <opdrachtnemer>: <de regiomanager van de betreffende vestiging>;
 - b. indien de klacht betrekking heeft op een medewerker werkzaam bij een afdeling van het hoofdkantoor van <opdrachtnemer>: <het hoofd van de betreffende afdeling>;
 - c. indien de klacht betrekking heeft op <de regiomanager van een vestiging> of <het hoofd van een afdeling van het hoofdkantoor>: <de algemeen directeur>
2. Een klaagschrift die niet betrekking heeft op een specifieke medewerker wordt behandeld door <de algemeen directeur>.

[NB De precieze invulling van dit artikel is afhankelijk van de organisatie van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer heeft de vrijheid om andere klachtbehandelaars aan te wijzen, mits artikel 9:7 Awb daarbij in acht wordt genomen. De klacht moet derhalve worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.]

Artikel 6 Buiten behandeling blijven

1. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de eisen die artikel 4, eerste lid, van dit reglement daaraan stelt, wordt een klaagschrift niet (verder) in behandeling genomen, mits de klager in de gelegenheid is gesteld de gebreken binnen een termijn van twee weken na berichtgeving van die gebreken te herstellen. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
2. Een klaagschrift wordt niet (verder) in behandeling genomen indien het betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement 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 in de zin van artikel 1:5, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
 - 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 in de zin van artikel 1:5, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang terzake 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; of
 - g. 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 op grond van het in het tweede lid gestelde, wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 Tegemoetkoming

1. Zodra de behandelaar naar tevredenheid van de klager aan diens klaagschrift tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
2. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat de behandelaar ervan uitgaat dat het klaagschrift naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over de afhandeling van zijn klaagschrift, zal deze alsnog volgens dit reglement (verder) worden behandeld.

Artikel 8 Doorzending en terugzending

1. De behandelaar zendt klaagschriften, tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
2. De behandelaar zendt klaagschriften die kennelijk niet zijn gericht tegen een bestuursorgaan en ook niet kunnen worden doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de klager.

Artikel 9 Ontvangstbevestiging

1. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen schriftelijk van de behandelaar een ontvangstbevestiging, waarin informatie wordt verschaft over de te volgen procedure en de termijnen.
2. Aan de beklaagde wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken en van nadere stukken toegezonden, en wordt informatie verschaft over het verloop van de procedure en de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.

Artikel 10 Horen

1. De behandelaar stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Met instemming van de klager kan het horen telefonisch geschieden.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. De behandelaar draagt zorg voor de verslaglegging van het horen.
4. De klager en de beklaagde hebben recht op inzage van het verslag.
5. Aan de klager en de beklaagde wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.
6. Wanneer de klager en de beklaagde afzonderlijk worden gehoord, stelt de behandelaar de klager en de beklaagde in de gelegenheid om hun standpunt te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.

Artikel 11 Termijnen en wijze van afhandeling

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de beklaagde.
3. De <opdrachtnemer> stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. Een afschrift hiervan wordt toegezonden aan de beklaagde.
4. Bij de kennisgeving wordt de klager gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman en op de termijn waarbinnen die klacht gelet op artikel 9:24 van de Algemene wet bestuursrecht kan worden ingediend.

Artikel 12 Registratie en publicatie van klachten

1. De behandelaar van de klacht meldt de klacht aan het hoofd van de afdeling Personeel en Organisatie, die een klachtenregister bijhoudt.
2. De door het hoofd van de afdeling Personeel en Organisatie geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd op de website van <opdrachtnemer>.

Artikel 13 Inwerkingtreding en publicatie van het klachtenreglement

Dit reglement treedt in werking met ingang van de datum van ondertekening. Van deze regeling zal mededeling worden gedaan in de Staatscourant. Voorts zal de regeling op de website van <opdrachtnemer> worden geplaatst.

Artikel 14 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als: Klachtenreglement <opdrachtnemer>.

<Opdrachtnemer>

Toelichting op het Klachtenreglement <opdrachtnemer>

Titel 9.1 van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kent een regeling voor de interne behandeling van klachten over overheidsoptreden. Intern wil in dit verband zeggen dat het bestuursorgaan de klacht zelf afdoet. Titel 9.1 bevat een aantal minimumeisen waaraan de interne klachtbehandeling moet voldoen. Het staat bestuursorganen vrij om met inachtneming van de bepalingen van titel 9.1 van de Awb aanvullende regels in eigen klachtregelingen op te nemen. Het onderhavige klachtenreglement bevat voornamelijk regels over de wijze waarop de behandeling van klachten binnen <opdrachtnemer> wordt georganiseerd, waarbij ten opzichte van titel 9.1 een aantal extra waarborgen voor de burger zijn opgenomen. Het klachtenreglement is alleen van toepassing op klachten die bij <opdrachtnemer> worden ingediend. Dit laat onverlet dat sommige medewerkers van <opdrachtnemer> gehouden zijn aan een beroepscode. Deze beroepscode kunnen eigen klachtprocedures hebben. Op die procedures is dit klachtenreglement dus niet van toepassing.

De Awb geeft geen definitie van het begrip 'klacht' en om die reden is ook in dit klachtenreglement van dit begrip geen definitie opgenomen. Met het opnemen van een definitie bestaat het risico dat klachten beperkter worden opgevat dan de wetgever heeft gewild. Het begrip 'klacht' dient binnen de wettelijke kaders van hoofdstuk 9 van de Awb zo ruim mogelijk te worden opgevat. Uitgangspunt is dat alles dat geen bezwaar in de zin van artikel 1:5, eerste lid, van de Awb is, als klacht dient te worden beschouwd. Uit het eerste lid van artikel 9:1 van de Awb volgt dat het bij klachten gaat om het gedrag tegenover een burger in een bepaalde aangelegenheid. Het gaat dus om een specifiek feitencomplex (dus bijvoorbeeld geen algemene klachten over het beleid van <opdrachtnemer>), een gedraging (dat kan zijn handelen of nalaten) van <opdrachtnemer> dan wel van een medewerker werkzaam onder de verantwoordelijkheid van <opdrachtnemer>, jegens een burger (dat kan ook een ander dan de klager zijn).

In het reglement wordt onderscheid gemaakt tussen de afhandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. De wettelijke regeling volstaat wat betreft mondelinge klachten met de verplichting voor bestuursorganen om zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling daarvan (artikel 9:2 Awb). In artikel 3, eerste en tweede lid, van dit reglement wordt voor mondelinge klachten invulling gegeven aan deze algemene zorgplicht van <opdrachtnemer>. Daarnaast is ten opzichte van de wettelijke regeling een tweetal extra eisen aan de behandeling van mondelinge klachten gesteld: de klacht wordt niet behandeld door een persoon die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest (lid 3) en de klacht wordt in een klachtenregister opgenomen (lid 4).

Op schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en voldoen aan de eisen van artikel 9:4, tweede lid, van de Awb, is afdeling 9.1.2 van de Awb van toepassing. In de artikelen 4 tot en met 12 van dit reglement is de wettelijke regeling nader in- en aangevuld.

Bij de bepaling betreffende de klachtenbehandelaar is als uitgangspunt genomen dat, zoals artikel 9:7 van de Awb eist, degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, niet de klacht mag behandelen. In artikel 5, eerste lid, van dit reglement is voor verschillende situaties aangegeven wie een klacht behandelt, indien die is gericht tegen een bepaalde medewerker van <opdrachtnemer>. Het is mogelijk dat een klager niet zozeer een klacht heeft over een bepaalde medewerker, maar meer in het algemeen over een bepaalde vestiging of afdeling van <opdrachtnemer>. Op een dergelijke situatie is artikel 5, tweede lid, van dit reglement van toepassing en wordt de klacht derhalve behandeld door de algemeen directeur. Indien de klacht echter betrekking heeft op een gedraging van <opdrachtnemer> zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan, dan zal de klacht door <opdrachtnemer>, de voorzitter of het lid zelf worden behandeld. Dit is in overeenstemming met artikel 9:7, tweede lid, van de Awb.

Artikel 4, eerste lid, van dit reglement stelt een aantal eisen waaraan een schriftelijke klacht moet voldoen. Wanneer het klaagschrift niet aan de gestelde eisen voldoet, zal <opdrachtnemer> de verdere procedure niet volgen en de klager van die beslissing op de hoogte stellen. Wel wordt de klager eerst nog in de gelegenheid gesteld om binnen redelijke termijn het klaagschrift aan te vullen (artikel 6, eerste lid). Ook indien één (of meer) van de situaties genoemd in artikel 6, tweede lid, van het reglement zich voordoet, wordt het klaagschrift (verder) buiten behandeling gelaten. Eén van die situaties is dat het om een klacht gaat over een gedraging waartegen de klager bezwaar had kunnen maken (sub c), zoals een besluit tot afwijzing van zijn aanvraag voor het hoog persoonlijk kilometerbudget. De klager kan en moet tegen een dergelijk besluit bezwaar maken om dat besluit aan te vechten. Het is niet wenselijk dat de klager, wanneer hij te laat is met het indienen van een bezwaarschrift, tegen dat besluit alsnog een klachtenprocedure kan beginnen. Begint de klager die procedure wel, dan zal <opdrachtnemer> het klaagschrift niet behandelen. Hiervan moet worden onderscheiden de situatie dat een klacht wordt ingediend, terwijl ook de bezwaarprocedure nog openstaat. In dat geval zal de behandelaar navraag doen bij de indiener

naar de bedoeling van de klacht. Afhankelijk van de bedoeling van de klager zal de klacht als bezwaarschrift of als klaagschrift of als bezwaarschrift en klaagschrift worden behandeld. In het laatste geval kan het praktisch zijn om het onderzoek in beide procedures (zoals het horen) te combineren.

Op grond van artikel 6, tweede lid, sub g wordt een klacht niet in behandeling genomen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Klager kan bijvoorbeeld kennelijk onvoldoende belang hebben, indien het gaat om een gedraging waarnaar al naar aanleiding van een andere klacht onderzoek is ingesteld en een oordeel over is gegeven. Zaken van onvoldoende gewicht zijn onbeduidende zaken. De behandelaar mag niet te snel besluiten om een klacht op deze grond buiten beschouwing te laten.

De klachtprocedure kan worden stopgezet wanneer de klager van oordeel is dat zijn klacht naar tevredenheid is opgelost (artikel 7). Dit kan in elk stadium van de procedure het geval zijn. Om te voorkomen dat de behandelaar van de klacht er – naar later blijkt – ten onrechte van uit is gegaan dat de klager tevreden is met de informele afhandeling van de klacht, deelt de behandelaar aan de klager schriftelijk mee er vanuit te gaan dat de klacht naar diens tevredenheid is opgelost. Mocht de klager niet tevreden zijn met de afhandeling van zijn klacht, dan wordt zijn klacht verder behandeld overeenkomstig titel 9:1 van de Awb en de bepalingen van dit reglement.

Een belangrijk onderdeel van de klachtprocedure betreft het horen van de klager en de beklagde (artikel 10). Alleen wanneer de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft aangegeven er geen behoefte aan te hebben om te worden gehoord, mag de behandelaar van het horen van klager afzien. Van een kennelijk ongegronde klacht is sprake, wanneer uit het klaagschrift direct blijkt dat de klacht ongegrond is (dus inhoudelijk geen stand houdt) en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. Indien de klager – schriftelijk of mondeling – heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht om te worden gehoord, kan er nog wel aanleiding bestaan om de beklagde in de gelegenheid te stellen zijn visie op de klacht te geven. Het horen gebeurt op initiatief van de behandelaar van de klacht. Daartoe kan de behandelaar de klager en de beklagde uitnodigen op een hoorzitting te verschijnen. In de situatie bijvoorbeeld dat het voor de klager vanwege zijn fysieke toestand lastig is om naar een hoorzitting te komen, is het een optie om de klager telefonisch te horen. De klager moet voor het telefonisch horen wel uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven. Het is met het oog op het beginsel van hoor en wederhoor van belang dat de klager en de beklagde op elkaars standpunten kunnen reageren. Daarom moet de behandelaar ervoor zorgen dat, wanneer de klager en de beklagde niet gezamenlijk worden gehoord (wat het geval kan zijn bij telefonisch horen), zij wel de mogelijkheid krijgen hun visie te geven op het standpunt van de ander.

Indien een klacht geen betrekking heeft op de gedraging van een bepaalde medewerker maar meer algemeen op een vestiging of afdeling van het hoofdkantoor van <opdrachtnemer>, zal de regiomanager of het afdelingshoofd onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt, moeten worden gehoord.

Afgehandelde klaagschriften vereisen een schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen en de conclusies (artikel 11). Daartoe bevat de beslissing op de klacht een weergave van de klacht, een weergave van de feiten die aan de beslissing ten grondslag liggen, een gemotiveerde stellingname met betrekking tot alle klachtonderdelen en een oordeel over alle klachtonderdelen. In het algemeen zal de behandeling van de klachtonderdelen eindigen met het oordeel (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond. Indien na onderzoek geen oordeel over de gegrondheid van de klacht kan worden gegeven, zal <opdrachtnemer> zich onthouden van het geven van een oordeel. Naar aanleiding van een gegronde klacht zal <opdrachtnemer> passende maatregelen moeten treffen; de klager wordt in de beslissing daarover geïnformeerd. Ook wordt de klager ervan op de hoogte gesteld dat hij een externe klachtinstantie (de Nationale Ombudsman) kan inschakelen om zijn klacht nogmaals aan voor te leggen.

+ + + + +