

## **BIJLAGE 1**

### **Procedure bij schriftelijke klachten**

1. Bij de postkamer wordt het klaagschrift ingeboekt, van een nummer voorzien en zo snel mogelijk doorgezonden naar de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator verzendt een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin tevens informatie wordt gegeven over het verdere verloop van de procedure (art. 9:6 Awb).
3. Indien nodig wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn klaagschrift aan te vullen.
4. Klager, indien nodig, laten zorgen voor een vertaling van het klaagschrift (art. 9:4, 3<sup>e</sup> lid Awb).
5. Klaagschrift wordt in handen gesteld van de klachtbehandelaar.
6. Vaststellen of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen (art. 9:8, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lid Awb).
7. Wordt de klacht niet in behandeling genomen dan zal dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk aan de klager worden medegedeeld onder vermelding van de reden daarvan (art. 9:8, 3<sup>e</sup> lid Awb).
8. Wordt de klacht wel in behandeling genomen dan krijgt degene op wie het klaagschrift betrekking heeft een afschrift daarvan toegezonden alsmede van de daarbij meegezonden stukken. (art. 9:9 Awb).
9. Vaststellen of wel of niet van het horen van de klager kan worden afgezien (art. 9:10, 2<sup>e</sup> lid Awb).
10. Vaststellen of klager wordt gehoord in aanwezigheid van degene over wie wordt geklaagd (art. 9:10, 1<sup>e</sup> lid Awb). Indien nodig of gewenst worden klager en degene over wie wordt geklaagd apart gehoord.
11. Klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan (art. 2:1, 1<sup>e</sup> lid Awb).
12. Horen geschiedt als regel door de klachtbehandelaar tijdens een niet-openbare hoorzitting. De klachtencoördinator is hierbij aanwezig en maakt een verslag op van het horen (art. 9:10, 3<sup>e</sup> lid Awb).
13. De klager en degene over wie wordt geklaagd krijgen een kopie van het verslag.
14. Nagaan of het noodzakelijk is de afdoening van de klacht te verdagen met vier weken. Is dit het geval dan krijgen klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft daarvan schriftelijk bericht (art. 9:11, 2<sup>e</sup> lid Awb).
15. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en adviseert over zijn bevindingen en conclusies aan het bestuursorgaan.

16. Klager wordt binnen zes weken - of binnen tien weken indien de afhandeling is verdaagd met 4 weken – na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek alsmede van de daaraan verbonden conclusies (art. 9:11, 1<sup>e</sup> lid Awb).  
In deze brief wordt ook melding gemaakt van de eventuele mogelijkheid gebruik te maken van een externe klachtvoorziening (art. 9:12).
17. Een afschrift van de afdoeningsbrief wordt toegezonden aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
18. Klacht en wijze van afdoening worden geregistreerd door de klachtencoördinator ten behoeve van het jaarverslag (art. 9:12a Awb).

Tijdens de gehele procedure geldt dat, wanneer aan de klacht naar tevredenheid is tegemoet gekomen, de verdere procedure niet meer moet worden gevolgd. Daarvan wordt dan schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

## **BIJLAGE 2**

### **Procedure bij mondelinge klachten**

- A. *Klacht wordt geuit bij persoon over wie wordt geklaagd of bij zijn/haar leidinggevende*
  1. Degene over wiens gedraging wordt geklaagd en/of diens leidinggevende tracht(en) in een gesprek (mondeling of telefonisch) met klager tot een oplossing te komen.
  2. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost dan wordt klager voorgesteld zijn klacht op schrift te zetten (eventueel via het (helpen) invullen van een klachtenformulier), waarna de klacht wordt afgehandeld volgens de procedure voor schriftelijke klachten.
- B. *Klacht wordt elders geuit, b.v. aan de receptie of balie*
  1. Klachtencoördinator (telefonisch) in kennis stellen. Registreren van de NAW-gegevens (en telefoonnummer) van de klager. Korte beschrijving van de klacht vastleggen. Dit (per e-mail) doorgeven aan de klachtencoördinator.
  2. Klachtencoördinator neemt contact op met degene over wie wordt geklaagd en indien nodig met diens leidinggevende.
  3. Vervolgens verdere afhandeling zoals onder A. vermeld.