

# Klachtenreglement

## Paragraaf 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Klacht               | Een schriftelijke uiting van ontevredenheid;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Indiener             | Degene die de klacht bij Staatsvendienst indient. De indiener is een opdrachtgever, kandidaat of samenwerkingsrelatie vanuit een of meerdere diensten vanuit Staatsvendienst. Indien er geen directe relatie tussen de indiener en Staatsvendienst bestaat kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet verder te onderzoeken of in behandeling te nemen;                                                                                                                                                                                                                             |
| Contactpersoon       | De werknemer van Staatsvendienst waar de indiener normaliter mee te maken heeft;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| De ontvanger         | De werknemer die de klacht als eerste ontvangt en er zorg voor dient te dragen dat er een klachtbehandelaar toegewezen wordt;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Klachtbehandelaar    | Indien de klacht gericht is op de contactpersoon van de indiener zal diens leidinggevende de rol van klachtbehandelaar op zich nemen. Klachten welke niet persoonsgebonden gebonden zijn maar zich richten op andere facetten van de dienstverlening van Staatsvendienst worden door de klachtenfunctionaris afgehandeld. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende of klachtenfunctionaris wordt de klacht behandeld door de Directie van Staatsvendienst. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, vertrouwelijke en tijdige afhandeling van de klacht; |
| Klachtenfunctionaris | De werknemer binnen Staatsvendienst die alle klachten, procedurele afwijkingen en incidenten registreert, monitort, archiveert en analyseert. De klachtenfunctionaris heeft een adviserende en, indien nodig, escalerende verantwoordelijkheid richting de directie van Staatsvendienst;                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Klachtenformulier    | Een word-format dat de klachtbehandelaar gebruikt om alle contactmomenten, ingediende stukken, stappen en gemaakte afspraken gedurende de klachtafhandeling in te verwerken;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Klachtenarchief      | Het archief is een digitale omgeving waar het klachtenformulier en bijbehorende stukken in bewaard worden. Het klachtenarchief wordt vormgegeven volgens ons privacyreglement;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Klachtenregistratie  | Vanuit kwaliteitsdoeleinden worden klachten geregistreerd. De klachtenfunctionaris voert deze registratie uit en ziet erop toe dat alleen de feitelijkeheden relevant voor de kwaliteitsontwikkeling van de organisatie vastgelegd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Paragraaf 2 Uiteenzetting klachtenprocedure aan indiener

### Artikel 2

Een indiener wordt op verschillende manieren geïnformeerd over Staatsvendienst, het klachtenreglement en klachtenprocedure. Zo is ons klachtenreglement te vinden op onze website, wordt er naar verwezen in onze algemene voorwaarden in het kandidatenportaal. en in onze startrapportages.

## Paragraaf 3 Indiening van een klacht

### Artikel 3

De indiener heeft het recht om over de wijze waarop Staatsvendienst haar dienstverlening vorm geeft een klacht in te dienen.

## **Paragraaf 4      Ontvangst en vastleggen klacht**

### **Artikel 4**

1. Een klacht kan schriftelijk bij Staatvendienst worden ingediend.
  - a. per post: Staatvendienst, Munsterstraat 10-14, 7418 EV Deventer
  - b. digitaal: [klachten@staatvendienst.nl](mailto:klachten@staatvendienst.nl)
2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - a. de naam, zijn bereikbaarheidsgegevens (telefoon, mailadres) van de indiener. Indien de indiener aangeeft dat correspondentie via post dient te verlopen, dient het adres genoteerd te worden;
  - b. de naam van de contactpersoon;
  - c. de datum waarop het voorval dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - d. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij voorkeur door de indiener zelf opgeschreven;
3. De indiener kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen;
4. Indien de indiener zijn klacht niet schriftelijk wenst in te dienen, draagt de ontvanger er zorg voor dat de klachtenfunctionaris het telefoonnummer en naam van de indiener ontvangt. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de indiener en zal naar aanleiding van het telefoongesprek bepalen hoe en of de klachtenprocedure opgevolgd dien te worden.

### **Artikel 5**

1. Naar aanleiding van het kenbaar maken van een klacht ontvangt de indiener binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging per mail, deze bevat:
  - o de klachtenreglement en -procedure;
  - o de naam en contactgegevens van de klachtenbehandelaar.

## **Paragraaf 5      Wijze van behandeling**

### **Artikel 6**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtbehandelaar;
2. Staatvendienst neemt de klacht niet in behandeling indien:
  - a. zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
  - b. zij betrekking heeft op een gedraging of voorval die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie (3) weken na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 7**

Aan de contactpersoon wordt indien wenselijk/mogelijk een afschrift van de klacht toegezonden. De afweging ten aanzien van het delen van de klacht ligt bij de klachtbehandelaar en wordt op basis van ernst en aard gewogen.

### **Artikel 8**

1. Naar aanleiding van de klacht voert de klachtbehandelaar onderzoek uit naar de feiten, omstandigheden en achtergronden. Indien nodig wordt aanvullende informatie ingewonnen bij de indiener, contactpersoon, interne en/of externe betrokkenen of specialisten;
2. Op basis van de resultaten van het klachtenonderzoek worden passende acties of maatregelen genomen om de klacht te verhelpen en herhaling te voorkomen.

#### **Artikel 9**

1. Staatvendienst stelt de indiener schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele genomen maatregelen en acties die daaraan verbonden zijn of zullen worden. Hierbij streeft Staatvendienst ernaar de klacht binnen 4 weken na de indiening af te handelen;
2. Staatvendienst kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkenen;
3. De klachtbehandelaar informeert en motiveert bij de indiener indien de te nemen acties/maatregelen langer in beslag zullen nemen dan de termijn welke staat voor de klachtafhandeling en maakt met de indiener aanvullende afspraken omtrent het informeren, monitoren en afhandelen van de klacht;
4. De uitvoering van de acties en maatregelen voortgekomen uit de klacht worden door de klachtenfunctionaris gemonitord en bewaakt.

#### **Artikel 10**

Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de acties en maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn bepaald zijn uitgevoerd. De indiener ontvangt een bevestiging van de afsluiting van de klacht. Uiteraard kan op verzoek van de indiener de klachtenprocedure voortijdig afgesloten worden.

### **Paragraaf 6      Archivering, registratie en evaluatie**

#### **Artikel 11**

1. Staatvendienst archiveert de klacht na de afsluiting conform ons privacy beleid;
2. Per kwartaal voorziet de klachtenfunctionaris het management team een kwaliteitsrapportage. In deze rapportage zijn lopende klachten, acties en maatregelen opgenomen. Deze rapportage wordt door het managementteam en de klachtenfunctionaris geëvalueerd.

### **Paragraaf 7      Geschillenregeling**

#### **Artikel 12**

De indiener kan indien de klacht niet tot diens tevredenheid is afgehandeld door Staatvendienst, gebruik maken van de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Oval. Te bereiken via: [www.klachtregeling.nl](http://www.klachtregeling.nl)