



Klachtenprocedure Kompas

2024

In de Algemene wet bestuursrecht is geregeld dat iedereen het recht heeft om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen. In aanvulling op de regels uit de Algemene wet bestuursrecht hanteert Kompas een klachtenprocedure voor de afhandeling van klachten.

Artikel 1. Wie heeft welke rol bij de klachtafhandeling?

Klachtbehandelaar:

De klachtbehandelaar is betrokken bij de afhandeling van klachten. De klachtbehandelaar is nooit betrokken geweest bij de gedraging waarover de klacht gaat. Verder coördineert de klachtbehandelaar de klachtafhandeling, bewaakt de voortgang van de afhandeling van de klacht en registreert de klacht. De klachtbehandelaar ziet erop toe dat de bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht worden nageleefd.

Klacht:

Een klacht is een uiting van onvrede over de wijze waarop een medewerker of bestuursorgaan van Kompas zich jegens hem of een ander heeft gedragen. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een bezwaar of beroep tegen een besluit of onvrede over het beleid.

Beklaagde:

De beklagde is de persoon tegen wie de klacht is gericht en die ten tijde van de klacht werkzaam was bij Kompas of voor Kompas.

Klager:

De burger of organisatie die een klacht indient en die geen deel uitmaakt van Kompas.

Artikel 2. Hoe kan een klacht worden ingediend?

1. Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:
 - a. E-mail: info@isd-kompas.nl
 - b. Telefonisch: 088-4502000
 - c. Schriftelijk: Postbus 22021, 6360 AA Nuth
2. Bij het indienen van een klacht wordt door de klager de volgende informatie verstrekt:
 - a. Naam, adres- en contactgegevens klager;
 - b. Een duidelijke omschrijving van het gedrag waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. Naam van de beklagde;
 - d. Datum wanneer het gedrag plaats vond;
 - e. In geval van een schriftelijke klacht: een handtekening.

Artikel 3. Algemene bepalingen over de klachtafhandeling

1. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, is de klager verantwoordelijk voor een vertaling.
2. De klachtbehandelaar informeert de beklagde en zijn/haar leidinggevende over de inhoud van de klacht.
3. In geval van een schriftelijke klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging van de klacht en ontvangt de beklagde een afschrift van de klacht.
4. Met de persoonsgegevens van klager en beklagde wordt zorgvuldig omgegaan. Deze gegevens worden alleen gedeeld voor zover deze informatie strikt noodzakelijk is voor de klachtafhandeling.
5. De klager en de beklagde hebben het recht om te worden gehoord over de klacht. De klager heeft de keus om telefonisch of in persoon gehoord te worden.
6. (Schriftelijke) klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd.
7. Wanneer naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervallen de eventueel beschreven vervolgstappen richting de klager.
8. Kompas vindt het belangrijk om klachten goed af te handelen. Als het mogelijk is, en de klager daarmee instemt, wordt de klacht informeel afgehandeld. Een informele afdoening van een klacht zorgt in veel gevallen voor hersteld vertrouwen tussen de klager en (de medewerker van) Kompas. Op deze manier wordt ingezet op een snelle en praktische afdoening van de klacht waarmee de klager tevreden is.

Artikel 4. Informele klachtafhandeling

1. De klachtbehandelaar registreert de klacht, bekijkt de klacht inhoudelijk en onderzoekt of een informele afhandeling van de klacht mogelijk is.
2. Na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk telefonisch contact op met de klager. De klachtbehandelaar bespreekt met de klager de klacht.
3. De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de klacht, hoort de beklagde, en vormt zich een oordeel over de klacht.
4. De klachtbehandelaar stelt de klager vervolgens telefonisch op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek. Ook worden daarbij eventuele afspraken vermeld.
5. Wanneer de klager tevreden is over de informele afhandeling van de klacht zijn verdere acties niet nodig.
6. Wanneer de klacht niet via de informele weg naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost dan wordt de klacht verder formeel afgehandeld.
7. De klachtbehandelaar informeert de beklagde en zijn/haar leidinggevende over de uitkomst van het onderzoek en de beslissing op de klacht.

Artikel 5. Formele klachtafhandeling

1. De formele klachtafhandeling kan direct gestart worden wanneer de klager dit wenst of indien uit het onderzoek van de klachtbehandelaar blijkt dat de informele klachtafhandeling waarschijnlijk niet zal slagen. Ook kan de formele klachtafhandeling volgen op de informele klachtafhandeling.
2. De klachtbehandelaar registreert de klacht en bekijkt de klacht inhoudelijk.
3. De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen maakt de klachtbehandelaar een verslag. Als de klager afziet van een hoorgesprek, wordt dit vermeld in de beslissing op de klacht.
4. De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de klacht, hoort de beklagde, en vormt zich een oordeel over de klacht.
5. De klager ontvangt binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke beslissing over de klacht. In de beslissing staat of de klacht gegrond of ongegrond is. Deze beslissing wordt nader gemotiveerd.
6. De klager wordt in de beslissing op de klacht gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.
7. De klachtbehandelaar informeert de beklagde en zijn/haar leidinggevende over de uitkomst van het onderzoek en de beslissing op de klacht.

Artikel 6. Nationale ombudsman

1. Als de klager niet tevreden is over de manier waarop de klacht is afgehandeld, dan kan de klager dit melden bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman kan ook een onderzoek instellen naar de klacht.
2. De klachtbehandelaar coördineert de verzoeken van de Nationale ombudsman.
3. De klachtbehandelaar is het aanspreekpunt van de Nationale ombudsman.