

## **Procedure bij schriftelijke klachten**

1. Bij de postregistratie wordt de klacht 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 de klager in de gelegenheid gesteld zijn klacht aan te vullen.
4. Klager, indien nodig, laten zorgen voor een vertaling van de klacht (art. 9:4, lid 3, Awb).
5. De klacht wordt in handen gesteld van de klachtbehandelaar.
6. Vaststellen of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen (art. 9:8, lid 1 en 2, Awb).
7. Wordt de klacht niet in behandeling genomen dan zal dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager worden meegedeeld onder vermelding van de reden daarvan (art. 9:8, lid 3, Awb).
8. Wordt de klacht wel in behandeling genomen dan krijgt degene op wie de klacht betrekking heeft een afschrift daarvan toegezonden alsmede van de daarbij meegezonden stukken (art. 9:9 Awb).
9. Vaststellen ofwel of niet van het horen van klager kan worden afgezien (art. 9:10, lid 2, Awb).
10. Vaststellen of klager wordt gehoord in aanwezigheid van degene over wie wordt geklaagd (art. 9:10, lid 1, 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, lid 1 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, lid 3, 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, lid 2, 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 de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek alsmede van de daaraan verbonden conclusies (art. 9:11, lid 1, Awb). In deze brief wordt ook melding gemaakt van de eventuele mogelijkheid gebruik te maken van een externe klachtvoorziening (art. 9:12 Awb).

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). Een afschrift van de afdoeningbrief wordt door de contactpersoon van de betreffende afdeling aan de klachtencoördinator gezonden.

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