

Rotterdam, 17 april 2024

Klachtenregeling Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR)

ORR vindt het belangrijk dat als u contact opneemt met ons en uw verhaal aan ons voorlegt, wij op een zorgvuldige manier met u omgaan. Dat wij u zorgvuldig te woord staan en u binnen een redelijke termijn een reactie krijgt.

Het kan zijn dat u over dit contact of onze werkwijze niet tevreden bent. Daarvoor hebben wij een klachtenregeling voor klachten over ons. Het doel van deze klachtenregeling is om klachten naar ieders tevredenheid op te lossen, van klachten te leren en zo nodig onze werkwijze aan te passen.

ALGEMEEN

1. Klachten over ons

Wanneer u vindt dat (iemand van) ORR zich niet behoorlijk tegenover u heeft gedragen, kunt u daarover een klacht indienen. Dat kan ook als u ontevreden bent over onze telefonische bereikbaarheid of de informatie op de website.

2. Geen klacht in de zin van deze regeling

U kunt geen klacht indienen over een onderzoeksbeslissing van ORR. Dat is als wij besluiten om geen onderzoek te doen, een onderzoek te beëindigen, er voldoende aan u tegemoetgekomen is of wij een oordeel hebben gegeven.

Als u klaagt over zo'n beslissing of oordeel geven wij uitleg in een brief of e-mail.

U kunt wel vragen of wij nog een keer willen kijken naar onze beslissing. Dat is een verzoek om herziening van onze beslissing of oordeel. Dat kan alleen als wij belangrijke informatie niet meegenomen hebben.

3. Over wie kunt u klagen?

Klagen kan over de ombudsman zelf, over de plaatsvervangend ombudsman, de kinderombudsman en alle medewerkers van ORR.

4. Zelf doen of iemand anders inschakelen?

U kunt zelf een klacht indienen, maar ook iemand anders kan dat voor u doen. Een advocaat (dat hoeft natuurlijk niet) heeft geen machtiging nodig. In andere gevallen kan ORR om een machtiging vragen.

Een machtiging is een brief waarin u toestemming geeft dat een ander de klacht voor u indient en namens u het woord voert. Gesprekken over uw

klacht willen we natuurlijk wel altijd met u persoonlijk hebben. Bij dit gesprek mag uw advocaat of gemachtigde aanwezig zijn.

ORR kan de persoon die u inschakelt weigeren als er ernstige bezwaren bestaan. Wij zullen u zo snel mogelijk informeren en uitleg geven waarom we vinden dat deze persoon u niet kan vertegenwoordigen. U kunt dan altijd iemand anders zoeken om u te helpen bij uw klacht.

5. Externe persoon of commissie

De ombudsman kan een externe persoon of commissie vragen om een advies uit te brengen over uw klacht. Bijvoorbeeld als de klacht over de ombudsman zelf gaat of over iets dat het hele bureau aangaat. In dat geval zal de externe persoon of commissie u uitnodigen voor een gesprek en een advies uitbrengen aan de ombudsman. Aan de hand van dit advies neemt de ombudsman een beslissing over de klacht.

6. Behoorlijke behandeling

Wij behandelen uw klacht volgens de regels van de Algemene wet bestuursrecht en de behoorlijkheidsvereisten voor de overheid, onze ombudsbriil. Dat betekent onder andere dat degene die op uw klacht reageert en/of uw klacht behandelt, niet betrokken is geweest bij de situatie waaruit de klacht is ontstaan.

De ombudsman beslist uiteindelijk over een klacht over zichzelf en over de kinderombudsman, aan de hand van het advies van een externe persoon of commissie.

Als u klaagt over een medewerker, dan behandelt de manager ORR en/of de coördinator ORR de klacht.

HOE GAAT DAT IN ZIJN WERK?

7. Manier van indienen

U kunt de klacht in een gesprek, telefonisch, per brief, e-mail of via het contactformulier op de website bij ORR indienen. We vragen om tenminste uw naam, (e-mail)adres en telefoonnummer te vermelden. We willen ook graag van u weten wat er volgens u mis is gegaan en wat u anders had verwacht. Als het om een mondelinge klacht gaat zetten wij hem samen met u op schrift.

8. Waar kunt u op rekenen?

We sturen u binnen 1 week een ontvangstbevestiging met informatie wie de klacht gaat behandelen en hoe u deze persoon kunt bereiken.

We proberen uw klacht zo spoedig mogelijk te behandelen. Dat wil zeggen binnen 6 weken of zoveel eerder als mogelijk is. Als het langer duurt, zullen we u daarover informeren. Met natuurlijk de reden van de vertraging. Als de ombudsman besluit een externe persoon of commissie in te schakelen, dan mag de behandeling 10 weken duren.

9. Bemiddelingsgesprek

In eerste instantie zullen we het gesprek met u aangaan om te zoeken naar een oplossing. Dat kan ook in de vorm van een bemiddelingsgesprek met u en de medewerker waarover u klaagt.

ONDERZOEK

10. Onderzoek en hoor en wederhoor

Als er geen oplossing wordt gevonden of er geen bemiddelingsgesprek mogelijk is, gaan we onderzoek doen naar wat er is gebeurd.

U krijgt een uitnodiging om uw verhaal te doen. Dat kan telefonisch. Gesprekken kunnen ook bij ons op kantoor of ergens anders plaatsvinden. Van het gesprek maken we een geluidsopname of een verslag op hoofdlijnen. Geen letterlijk verslag dus.

Degene van ORR over wie u de klacht hebt ingediend, krijgt een kopie van uw klacht.

De medewerker ORR over wie uw klacht gaat, krijgt ook de gelegenheid om over zijn of haar ervaringen te vertellen. Ook van dit gesprek maken we een geluidsopname of verslag op hoofdlijnen. We gebruiken het verslag van de gesprekken voor het opstellen van de resultaten van het onderzoek.

11. Resultaten onderzoek

Voordat de ombudsman een besluit neemt of oordeel geeft over de klacht, krijgen u en de medewerker van ORR de gelegenheid om op de resultaten van het onderzoek te reageren. De externe persoon of commissie zal u die gelegenheid ook geven.

12. Einde klachtbehandeling

We beëindigen de behandeling van uw klacht als

- a. u tevreden bent na het eerste gesprek, als we voldoende aan uw klacht tegemoetgekomen zijn of het bemiddelingsgesprek geslaagd is.
- b. de ombudsman een oordeel heeft gegeven over de klacht.

U krijgt daarvan altijd een bevestiging per e-mail of brief. Als er een externe adviespersoon of -commissie een advies heeft uitgebracht, sturen wij een kopie van het advies mee.

TOT SLOT

13. Registratie van de klachten

ORR registreert alle klachten over ORR, de ombudsman, de kinderombudsman en de medewerkers en geeft in het jaarverslag een overzicht van aantal en inhoud.

14. Inwerkingtreding en publicatie

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag waarop deze door de ombudsman is vastgesteld, ondertekend en gepubliceerd op de website. Alle andere klachtenregelingen worden per die datum ingetrokken.

Rotterdam, 17 april 2024

Ombudsman Rotterdam-Rijnmond