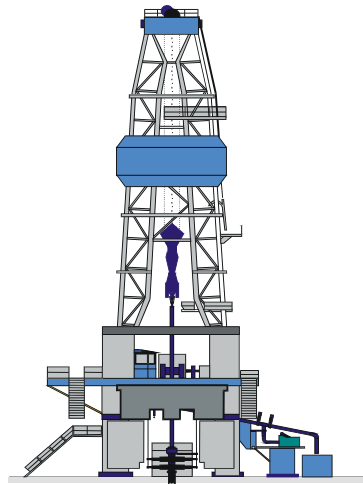


Staatstoezicht op de Mijnen:

Afhandeling klachten over de dienst



Autorisatie: IGM	Titel: Afhandeling klachten over de dienst	Datum: 01-02-2005	Revisie: 01	Beheerder: Hfd ENG	Doc. nr.: DDV 03	Pagina: 1
---------------------	---	----------------------	----------------	-----------------------	---------------------	--------------

Werkwijze afhandelen klachten over Staatstoezicht op de Mijnen

1. Inleiding

Staatstoezicht op de Mijnen (SodM) heeft zijn bedrijfsvoeringssysteem ingericht conform de ISO 9001:2000 norm voor kwaliteitsmanagement. Het hebben van een klachtenprocedure en het geven van bekendheid aan deze procedure is een essentieel onderdeel om aan de eisen van de norm te voldoen. Dit leidt mede tot meer transparantie in het overheidsoptreden en daardoor tot verkleining van de kloof tussen de onder toezicht gestelden en de overheid. Ook adequaat onderzoek en terugkoppeling naar aanleiding van klachten zijn vitale voorwaarden. Ook leveren klachten belangrijke informatie op voor beleidsmakers, bewindspersonen en de organisatie zelf. Het waarborgen van de anonimiteit van de klager levert een drempelverlaging op voor het indienen van een klacht maar beïnvloedt tegelijkertijd het nemen van eigen verantwoordelijkheid door de klager negatief. Als veel klachten worden ontvangen vergt de afhandeling veel capaciteit van de organisatie en is bovendien verstoring voor het uitvoeren van de reguliere werkzaamheden. Dit is echter de prijs die de organisatie zal moeten betalen voor de eerder genoemde voordelen van de klachtenprocedure.

2. Algemeen

- a Een ieder kan bij de dienst een klacht indienen over een gedraging of een uitlating van een functionaris werkzaam bij het Staatstoezicht op de Mijnen, dan wel over een gedraging van een organisatieonderdeel van de dienst;
- b Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen;
- c Alleen klachten die binnen een jaar nadat de gedraging of uitlating zich heeft voorgedaan en worden ingediend, worden in behandeling genomen;
- d Klachten over de Inspecteur-generaal der Mijnen worden doorgezonden naar de (plv)SG;
- e Indien de klacht te maken heeft met een ambtenaar in zijn functie als buitengewoon opsporingsambtenaar, wordt ook het OM op de hoogte gesteld;
- f Klager en tot wie de klacht is gericht hebben recht op inzage van alle stukken die betrekking hebben op de klacht;
- g Een klacht wordt in principe binnen zes weken na indiening afgehandeld.

3. Telefonisch ontvangen klachten

Bij telefonisch ontvangen klachten wordt een formulier conform bijlage 1 ingevuld. Betreft het een ernstige klacht, dan wordt de klager verzocht deze op schrift te stellen en te ondertekenen.

4. Handelingen voorafgaande aan het onderzoek van de klacht

- a Klacht registreren bij archiefbeheer;
- b Klacht met spoed laten circuleren bij MT-leden (IGM als eerste) en P&O-adviseur;
- c Degene tot wie de klacht is gericht wordt hiervan door zijn/haar chef op de hoogte gebracht;
- d IGM wijst een medewerker aan die de klacht moet onderzoeken;
- e Klachtenbehandelaar maakt zeker dat:
 - een ontvangstbevestiging van een klacht naar de klager wordt gezonden;
 - de klager op de hoogte wordt gesteld van de procedure en van de termijn waarbinnen een uitspraak over de klacht zal worden gedaan;

Autorisatie: IGM	Titel: Afhandeling van klachten over de dienst	Datum: 01-02-2005	Revisie: 01	Beheerder: Hfd ENG	Doc. nr.: DDV 03	Pagina: 2
---------------------	---	----------------------	----------------	-----------------------	---------------------	--------------

- de klager gemotiveerd op de hoogte wordt gesteld indien de klacht niet in behandeling wordt genomen of van eventuele vertraging indien deze zich voordoet;
- f Indien de klager of degene tot wie de klacht is gericht twijfels uit over de onpartijdigheid van de klachtenbehandelaar of dat de klachtenbehandelaar dit zelf wenselijk acht wordt een 2^e klachtenbehandelaar benoemd.

5. Onderzoek van de klacht

- a Klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in waarbij hij de nodige zorgvuldigheid betracht;
- b Hij stelt zowel de klager als degene tot wie de klacht is gericht in de gelegenheid nadere toelichting te geven;
- c Bij ernstige klachten worden klager en degene tot wie de klacht is gericht gehoord in elkaars bijzijn, tenzij daartegen zwaarwegende bezwaren bestaan;
- d Beide partijen kunnen zich bij het horen laten bijstaan;
- e Derden kunnen worden gehoord;
- e Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan klager en degene tot wie de klacht is gericht een afschrift ontvangen;
- f Derden die zijn gehoord ontvangen alleen een afschrift van het verslag voor zover dat betrekking heeft op hetgeen zij aan de klachtenbehandelaar hebben meegedeeld.

6. Handelingen na het onderzoek van de klacht

- a Na het onderzoek stelt de klachtenbehandelaar een rapport op omtrent de resultaten van het onderzoek en zijn gemotiveerde conclusie en de eventueel daaruit vloeiende maatregelen;
- b Voordat wordt teruggerapporteerd aan de klager en degene tot wie de klacht is gericht informeert de onderzoeker de IGM over zijn bevindingen;
- c Per brief, ondertekend door de IGM, wordt de klager en degene tot wie de klacht is gericht van de bevindingen en de te nemen of genomen maatregelen op de hoogte gesteld;
- d IGM informeert de (plv)SG over de klacht, bevindingen en noodzakelijke maatregelen.
- e IGM maakt zeker dat indien de klacht gegrond was de noodzakelijke maatregelen worden getroffen zodat herhaling wordt voorkomen;
- f IGM maakt zeker dat de klacht en de afhandeling worden opgenomen in het jaarverslag van de dienst.

Autorisatie: IGM	Titel: Afhandeling van klachten over de dienst	Datum: 01-02-2005	Revisie: 01	Beheerder: Hfd ENG	Doc. nr.: DDV 03	Pagina: 3
---------------------	---	----------------------	----------------	-----------------------	---------------------	--------------

7. Meldingsformulier voor klacht(en) ten aanzien van SodM

Nummer

1 Ontvangst klachtmelding

Datum

Tijd

1.2 Medium:

Telefonisch

Schriftelijk

1.3 Opgenomen door

onderzoek door

2 Melding

Korte omschrijving klacht

2.2 Wordt de klacht ondersteund door anderen? Ja Nee

2.3 Tevens gemeld bij:

2.4 Eventuele aanvullende informatie:

2.5 Gegevens van de melder:

Naam

Adres

Plaats

Telefoon

Werkzaam bij

3 Onderzoek en afwikkeling

3.1 Bevindingen

3.2 De klacht is:

- Gegrond
- Ongegrond
- Ten dele gegrond
- Onbeslist
- Buiten bevoegdheid
- _____

3.3 Ondernomen acties:

- Disciplinaire actie Datum: _____ Nummer: _____
 - Melding doorgezonden naar bevoegde instantie Datum: _____ Naam: _____
 - Melder geïnformeerd Datum: _____ Medium: _____
 - Overleg met andere instanties Datum: _____ Medium: _____
 - Interne procedures / afspraken bijgesteld of gecommuniceerd
 - Geen actie
-

3.4 Overige informatie

3.5 Ondertekening en distributie:

Datum onderzoek aangevangen	Datum onderzoek afgerond
_____	_____
Ondertekening ambtenaar	Ondertekening IGM
_____	_____
Distributie intern	MT-leden en P&O-adviseur
_____	_____
Distributie extern	
