



Klachtenprotocol

1 Algemene bepalingen

Artikel 1: Toepassingsgebied

1. Het 'Klachtenprotocol CBR' beschrijft op welke wijze klachten over het CBR als bestuursorgaan worden behandeld. Het protocol moet ertoe leiden dat een Klacht binnen een termijn van zes weken na ontvangst van het klaagschrift, op zorgvuldige wijze is afgehandeld.
2. Het protocol is een uitwerking van de in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geldende klachtenbehandeling door een bestuursorgaan.

Artikel 2: Doelstelling

Het klachtenprotocol kent de volgende doelstellingen:

- a. het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de Klager;
- b. het op een gestructureerde en uniforme wijze behandelen van de klachten;
- c. het bevorderen van kwaliteit van dienstverlening door het CBR.

Artikel 3: Definities, begrippen en afkortingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. CBR: Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen.
- b. Klacht: een mondeling of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop het CBR zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de Klager of een ander heeft gedragen.
- c. Klager: een ieder die een Klacht bij het CBR indient en/of diens gemachtigde.
- d. Meldpunt: het door het CBR aangewezen klachtenmeldpunt, te bereiken via klachten@cbr.nl of postbus 5301, 2280 HH Rijswijk ZH.
- e. Klachtencoördinator: de administratieve behandelaar van de Klacht.
- f. Klachtbehandelaar: de contactpersoon van de Klager, tevens inhoudelijk behandelaar van de Klacht, zoals aangewezen in de ontvangstbevestiging van de Klacht.
- g. Klachtencommissie: De commissie die tot taak heeft op basis van de beschikbare managementinformatie klacht tendensen te signaleren, vragen te stellen en aanbevelingen te formuleren en desgevraagd advies te geven aan de directie van het CBR, als verder uitgewerkt in artikel 14 van dit protocol.

2 Indiening en behandeling van klachten

Artikel 4: Indiening van klachten

1. Er kan mondeling of schriftelijk een Klacht worden ingediend bij het CBR over de wijze waarop het CBR zich jegens de Klager of een ander heeft gedragen.
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het CBR wordt aangemerkt als een gedraging van het CBR.
3. Een schriftelijk ingediende Klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening; en
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht.
4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor zo'n vertaling.
5. Met het indienen van de Klacht, gaat de Klager akkoord met het uitvoeren van een onderzoek overeenkomstig artikel 10, waaronder mede wordt verstaan - indien noodzakelijk - het inzien van het medisch dossier van Klager.

Artikel 5: Behandeling van klachten

1. Het CBR draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten.
2. De behandeling vindt plaats volgens de vastgestelde klachtenprocedure, zoals omschreven in de hoofdstukken 3 en 4 van dit protocol.

Artikel 6: Geen verplichting tot behandeling

1. Het CBR is niet verplicht de Klacht te behandelen als deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die volgens dit klachtenprotocol is afgehandeld;
 - b. die langer dan één jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de Klager een bezwaarschrift ingediend had kunnen worden;
 - d. waartegen door de Klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest; of
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het CBR is niet verplicht de Klacht te behandelen indien het belang van de Klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Algemene klachten over het beleid, beleidsuitvoering of het uitvoeren van wettelijk opgedragen taken hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid en vallen daarom buiten de verplichting tot klachtenbehandeling.
4. Algemene wensen over het optreden c.q. het beleid van het CBR vallen buiten de verplichting tot klachtenbehandeling.

5. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht wordt de Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

3. Procedure mondeling ingediende klachten

Artikel 7: Mondelinge klachten

1. Tijdens het (telefoon)gesprek wordt het digitale klachtenformulier ingevuld.
2. Het digitale klachtenformulier wordt ter registratie doorgestuurd naar het Meldpunt.
3. De klachtenprocedure verloopt vervolgens conform de procedure zoals weergegeven in hoofdstuk 4.

4 Procedure schriftelijk ingediende klachten

Artikel 8: Registratie

De Klacht wordt geregistreerd door het Meldpunt en doorgezet naar de Klachtencoördinator van de divisie/afdeling van het CBR waarop de Klacht betrekking heeft.

Artikel 9: Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de Klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd door de Klachtencoördinator.
2. De ontvangstbevestiging bevat tenminste een beschrijving van de procedure, de naam van de Klachtbehandelaar en de te verwachten behandelingsduur van de Klacht.

Artikel 10: Klachtonderzoek

1. De Klachtbehandelaar neemt kennis van de Klacht en verricht naar aanleiding daarvan intern onderzoek.
2. Indien van toepassing neemt de Klachtbehandelaar tijdens dit onderzoek contact op met binnen het CBR werkzame personen.

Artikel 11: Horen klager

1. De Klachtbehandelaar neemt telefonisch contact op met de Klager voor een mondelinge toelichting over de Klacht.
2. Als de Klager gebruik wil maken van de mogelijkheid van een (telefonische) hoorzitting dan wordt deze in overleg met de Klager gepland. De Klachtbehandelaar is de voorzitter van de hoorzitting.
3. Het CBR kan toepassing van het eerste en tweede lid achterwege laten als de Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om (telefonisch) gehoord te worden of als de Klacht kennelijk ongegrond is.
4. Van de hoorzitting wordt ten behoeve van het klachtdossier een verslag gemaakt.

Artikel 12: Termijn van behandeling

1. Het CBR streeft ernaar een Klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de wettelijke termijn van zes weken af te handelen.

2. Het CBR kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.
3. Het CBR doet van de verdaging schriftelijk mededeling aan de Klager onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de Klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 13: Kennisgeving, registratie en publicatie

1. Het CBR stelt de Klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht en van eventuele conclusies die hij daaraan verbindt;
2. In de kennisgeving, bedoeld in het voorgaande lid, wijst het CBR de Klager -indien van toepassing- op de mogelijkheid om binnen één jaar na de datum van de klachtafhandeling een Klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
3. Het CBR draagt zorg voor registratie van de ingediende klachten.
4. Het CBR publiceert jaarlijks het aantal geregistreerde klachten.
5. Klachtencommissie

Artikel 14: Klachtencommissie

1. Het CBR heeft een Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit één onafhankelijke voorzitter en vijf leden. De onafhankelijke voorzitter van de Klachtencommissie wordt voor de duur van vier jaar benoemd door de Raad van Toezicht van het CBR. Er kan een eenmalige herbenoeming plaatsvinden voor de duur van twee jaar. De leden van de Klachtencommissie worden voor de duur van drie jaar benoemd door de voorzitter van de Klachtencommissie op voordracht van het CBR. Er kan een eenmalige herbenoeming plaatsvinden voor de duur van drie jaar.
2. De hierboven genoemde functionarissen van de Klachtencommissie kunnen bij de Raad van Toezicht van het CBR worden voorgedragen voor aftreden wanneer dit naar de meerderheid van de Klachtencommissie geboden is vanwege onvoldoende functioneren, onenigheid van inzichten, belangenverstrengeling en/of anderszins.
3. De Klachtencommissie komt ten minste één keer per kwartaal bijeen.
4. De taken van de Klachtencommissie zijn:
 - a. bespreken van de maandelijks en jaarlijkse managementrapportage met betrekking tot de ontvangen en afgehandelde klachten, bespreken van het kwartaal-klanttevredenheidsonderzoek en het op basis daarvan signaleren van klachttendensen;
 - b. het opstellen van vragen en aanbevelingen naar aanleiding van gesignaleerde klachttendensen, ter ondersteuning van de verbetering van de dienstverlening door het CBR;
 - c. opstellen van kwartaalrapportages en jaaranalyses;
 - d. desgevraagd adviseren van de directie en managementteams op het gebied van optimalisering van de klachtenafhandeling binnen het CBR en mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren.
5. In de kwartaalrapportages en jaaranalyses over de klachten zijn in ieder geval opgenomen:

- a. de gesignaleerde klachttendensen;
- b. een beschrijving van de door het CBR ondernomen acties ter voorkoming van klachten;
- c. indien van toepassing, vragen of aanbevelingen;
- d. een beschrijving van de ondernomen acties naar aanleiding van aanbevelingen.

Artikel 15: Secretaris van de Klachtencommissie

1. De secretaris van de Klachtencommissie wordt aangewezen door het CBR.
2. De taken van de secretaris van de Klachtencommissie zijn:
 - a. administratieve ondersteuning van de Klachtencommissie;
 - b. bewaken van een uniforme afhandeling van klachten door het CBR;
 - c. overleggen met de Nationale ombudsman over ombudsmanzaken, kwartaal-rapportages en jaaranalyses; en
 - d. zowel binnen als buiten het CBR bekendheid geven aan de procedures rondom klachtafhandeling.

6. Slotbepalingen

1. Het CBR draagt zorg voor bekendmaking van het klachtenprotocol.
2. Het klachtenprotocol is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van het CBR www.cbr.nl.
3. Dit klachtenprotocol treedt in werking op 26 mei 2015 en vervangt het klachtenprotocol dat in werking trad op 1 januari 2012.

Voor meer informatie

Divisie Rijgeschiktheid
Postbus 3012
2280 GA Rijswijk
Telefoon 088 227 77 00
www.cbr.nl