

Klachtenregeling

Wij stellen alles in het werk om u tijdens uw bezoek aan Historisch Centrum Overijssel (HCO) zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht hebben, wilt u deze dan aan ons kenbaar maken? We kunnen dan actief werken aan de verbetering van onze organisatie.

Wat is een klacht precies?

Een klacht is elke uiting van onvrede met een behandeling of bejegening die door de betrokkene als onjuist wordt ervaren. Een publieke organisatie als het HCO wil en moet eventuele klachten zorgvuldig behandelen. De Algemene Wet Bestuursrecht schrijft daartoe een regeling voor. Hieronder vindt u de beschrijving van de wijze waarop het HCO klachten dient te behandelen. Voor de volledige beschrijving van de procedure verwijzen wij naar de Algemene Wet Bestuursrecht, hoofdstuk 9.

Beslissingen inzake klachten zijn uitgesloten van bezwaar en beroep. Bezwaar en beroep zijn wel mogelijk inzake schriftelijke besluiten, inhoudende een publieksrechtelijke rechtshandeling, die door een bestuursorgaan van het HCO (algemeen bestuur, dagelijks bestuur, directeur) worden genomen. Wij verwijzen voor de procedures voor bezwaar en beroep naar de Algemene Wet Bestuursrecht, hoofdstukken 6 en 7.

De procedure

Het HCO hanteert de procedure voor klachtbehandeling zoals die beschreven staat in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht. Op hoofdlijnen luidt deze procedure als volgt:

Algemeen

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan; een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Behandeling van klaagschriften

1. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de indiener
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.
2. Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.
3. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dit is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf.
4. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

5. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
6. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen 6 weken.
7. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
8. Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Uw klacht

Als u een klacht heeft, kunt u natuurlijk in eerste instantie deze direct uiten bij degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. Mocht dit niet tot een oplossing naar tevredenheid leiden, omschrijf dan uw klacht in het contactformulier op de website. U kunt ook een serviceformulier verkrijgen bij de balie op de studiezaal. Uw klacht komt binnen bij de verantwoordelijke teamleider van het HCO. Deze zal uw klacht behandelen.

Tenslotte

Uw visie is voor ons van groot belang. Deze visie kan in de vorm van een klacht tot ons komen. Maar ook wensen, suggesties en opmerkingen stellen wij zeer op prijs. Laat het ons weten! Ook in dit geval kunt u gebruik maken van het contactformulier op de website of het serviceformulier op de studiezaal.