



Klachtenregeling m.b.t. beleid en fondsenwerving Koninklijke Hondenbescherming

Begripsbepaling

Artikel 1
In deze regeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid van de Koninklijke Hondenbescherming of de uitvoering van het beleid door de Koninklijke Hondenbescherming. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op marketing en fondsenwerving als op de dienstverlening door de Koninklijke Hondenbescherming (subsidiëverstreking, standpuntbepaling en voorlichting).
- klager: een leider waarmee vanuit de Koninklijke Hondenbescherming direct of indirect contact is gelegd alsmede een leider die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van de Koninklijke Hondenbescherming of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
- aangeklaagde: De Koninklijke Hondenbescherming, of de persoon die (als vrijwilliger of in dienstverband) werkzaam is voor de Koninklijke Hondenbescherming en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- klachtenopvang: het luisteren naar vragen of klachten, het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling) bij de eventuele verdere bespreking van de klacht.
- klachtenbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zonodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- directeur van de Koninklijke Hondenbescherming: Degene die operationeel leiding geeft aan de medewerkers binnen het bureau van de Koninklijke Hondenbescherming;
- directeur van de Inspectiedienst Gezelschapsdieren (IDG): Degene die operationeel leiding geeft aan de inspecteurs van de Inspectiedienst Gezelschapsdieren.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2
De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de individuele klager;
- het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door de Koninklijke Hondenbescherming.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

- De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:
- Een klacht wordt in behandeling genomen, indien deze binnen één jaar na de gedraging wordt ingediend. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij de klager aantoonbare zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven.
 - de klager krijgt bericht van ontvangst van zijn of haar klacht
 - de klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen klager en direct betrokkene;
 - zonodig doet de directeur een uitspraak over een formeel ingediende klacht en informeert zij de klager over de eventuele door de Koninklijke Hondenbescherming genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
 - klachtenopvang tussen direct betrokkenen heeft de voorkeur boven klachtenbehandeling door de directeur;
 - de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
 - de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
 - beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
 - beide partijen hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;

- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- de registratie van de klacht na afdoening geschiedt door de directeur van de Koninklijke Hondenbescherming.

Indienen van een klacht

Artikel 4

- De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de direct betrokken medewerker van de Koninklijke Hondenbescherming, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- Als de klager niet zelf met de betreffende medewerker tot een bevredigende oplossing van de klacht komt of wederzijds geen gesprek wensen, kan de klager desgewenst een formele klacht indienen bij de directeur van de Koninklijke Hondenbescherming.

Taken van de directeur t.a.v. klachtenopvang

Artikel 5

De directeur heeft in het kader van deze klachtenregeling de volgende taken:

- het ondersteunen van de medewerker waarop de klacht is gericht bij het zorgvuldig opvangen van de klacht;
- het zonodig behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht;
- het zonodig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met de Koninklijke Hondenbescherming of met de betreffende medewerker van de Koninklijke Hondenbescherming;
- het bemiddelen tussen klager en betreffende medewerker, op nadrukkelijk verzoek van klager of betreffende medewerker;
- het informeren van de klager ten aanzien van de mogelijkheid tot indienen van een formele klacht bij de directeur;
- het signaleren van structurele tekortkomingen bij de dienstverlening door de Koninklijke Hondenbescherming.

Artikel 6

De directeur kan bij de uitvoering van haar taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voorzover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager;
- het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- het inschakelen van (voorzitter of leden van) het bestuur van de Koninklijke Hondenbescherming.

Artikel 7

- Indien een klacht betrekking heeft op de directeur zal de klacht worden afgehandeld door de voorzitter van het bestuur van de Koninklijke Hondenbescherming.

Termijnen

Artikel 8

- De directeur doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- De directeur doet aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij heeft genomen naar aanleiding van de klacht.
- Indien naar het oordeel van de directeur de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.
- Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de directeur een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Stopzetting procedure

Artikel 9

lid 1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

lid 2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.

lid 3 Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de directeur in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de directeur wordt behandeld.

lid 4 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Klachtmelding m.b.t. de Inspectiedienst Gezelschapsdieren

Voor de Inspectiedienst Gezelschapsdieren geldt een aparte klachtenregeling die conform de klachtenregeling is voor Buitengewoon Opsporingsambtenaren en valt onder de Politie van het korps uit de desbetreffende regio.

Artikel 9

Inleiding

De Toezichthouder (Hoofdofficier van Justitie) en de direct toezichthouder (korpsschef van

desbetreffende regio) stellen, op grond van artikel 42 van het besluit Buitengewoon

Opsporingsambtenaren (B.B.O.), de navolgende klachtenregeling vast voor de onder hun toezicht staande buitengewone opsporingsambtenaren.

Art. 42 B.B.O.:

Lid 1:

De werkgever zendt terstond een afschrift van een klacht over het optreden van een buitengewoon opsporingsambtenaar betreffende de uitoefening van diens bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar aan de toezichthouder en de direct toezichthouder.

Lid 2:

Bij de afhandeling van de klacht neemt de werkgever het oordeel van het toezichthouder, over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van die bevoegdheden, in acht.

Ter uitvoering van dit voorschrift wordt het volgende bepaald:

1. Indienen van de klacht
Een klacht wordt in behandeling genomen, indien deze binnen één jaar na de gedraging wordt ingediend. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij de klager aantoonbare zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven.

Wanneer de klacht bij de werkgever wordt ingediend, zendt deze terstond een afschrift daarvan naar de toezichthouder en de direct toezichthouder.

Wanneer de klacht bij het Openbaar Ministerie ingediend, dan zal deze instantie zorgdragen dat de klacht wordt doorgezonden ter behandeling aan de betreffende werkgever, i.a.a. de direct toezichthouder. De klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

Indien de klacht wordt ingediend bij de regiopolitie wordt deze er voor dat de klacht via de klachtcoördinatoren van de regiopolitie, wordt gezonden aan:

1. De directeur van de Inspectiedienst Gezelschapsdieren
2. De hoofdofficier van justitie in betreffende arrondissement (in afschrift).
3. De klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

In het geval de inhoud van de klacht een vermoedelijk door de buitengewoon opsporingsambtenaar gepleegd strafbaar feit betreft, vindt overleg plaats tussen de toezichthouder en de direct toezichthouder over de uitvoering en de wijze van het onderzoek. De werkgever wordt in kennis gesteld van de uitslag van dit overleg.

De afdoening van de klacht wordt in deze gevallen overgenomen door het Openbaar Ministerie, met inachtneming van de wettelijke voorschriften en termijnen.

2. Ontvangstbevestiging

De werkgever, bij wie de klacht is ingediend, of aan wie de klacht is doorgezonden, zendt onverwijld een ontvangstbevestiging aan de klager en, indien van toepassing, diens vertegenwoordiger.

Een afschrift van de klacht wordt onverwijld gezonden aan de buitengewoon opsporingsambtenaar, op wie de klacht betrekking heeft.

3. Beoordeling van de klacht

De klacht wordt beoordeeld op:

1. De uitgevoerde opsporingsactiviteit (rechtmatigheid van het strafvorderlijk optreden)
2. De wijze van optreden (behoorlijkheid van het strafvorderlijk optreden).
3. Andere, niet strafvorderlijke, aspecten van het optreden.

4. Afhandeling van de klacht

4.1 Oordeelsvorming

Met betrekking tot het strafvorderlijk optreden wordt de klacht door de werkgever afgehandeld met inachtneming van oordeel van de toezichthouder, betreffende de rechtmatigheid en behoorlijkheid.

De toezichthouder kan voor de oordeelsvorming advies vragen aan de direct toezichthouder. Met betrekking tot de overige onderdelen van het optreden van de buitengewoon opsporingsambtenaar is de directeur van de IDG autonoom bevoegd tot het geven van een oordeel.

4.2 Termijnen

Betreeft de werkgever van de beklaagde buitengewoon opsporingsambtenaar een gemeente, provincie, of andere publieke organisatie, dan wordt de klacht onderzocht en afgedaan met inachtneming van de voorschriften en termijnen, zoals genoemd in de voor de betreffende instantie geldende klachtenregeling.

Is de werkgever van niet-publiekrechtelijke aard, dan wordt de klacht afgehandeld binnen een termijn van zes weken.

4.3 Afdoening

De werkgever van de beklaagde buitengewoon opsporingsambtenaar geeft, alvorens de klacht af te doen, over de wijze van afdoening (gegrond-gedeeltelijk gegrond-ongegrond) in alle gevallen bericht aan de toezichthouder en de direct toezichthouder.

5. Registratie

De directeur van de IDG draagt zorg voor registratie van de ingediende klachten. Eenmaal per jaar wordt aan de toezichthouder en direct toezichthouder voor 1 april een overzicht verstrekt van deze registratie. Afschriften van de tegen de buitengewoon opsporingsambtenaar gericht klachten worden opgenomen in het centraal archief van de desbetreffende politieregio.

Artikel 10

lid 1 Indien een klacht betrekking heeft op de directeur IDG zal de klacht worden afgehandeld door de voorzitter van het bestuur van de Koninklijke Hondenbescherming.

Slotbepalingen

Artikel 11

De Koninklijke Hondenbescherming draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de regeling.

Artikel 12

Deze klachtenregeling is openbaar. Op aanvraag kan de volledige tekst van de klachtenregeling worden verzonden.

Artikel 13

Uitertijd twee jaar na inwerkingtreding van deze klachtenregeling vindt een evaluatie van deze klachtenregeling plaats door de directeur van de Koninklijke Hondenbescherming en de directeur van de Inspectiedienst Gezelschapsdieren.

Artikel 14

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directeur van de Koninklijke Hondenbescherming.