



Klachtenreglement

Vastgesteld augustus 2014

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) RVO.nl: Rijksdienst voor Ondernemend Nederland;
- b) directeur generaal: directeur generaal van de RVO.nl;
- c) directeur: directeur onder wiens verantwoordelijkheid de aangelegenheid valt waarop een klacht betrekking heeft;
- d) afdelingsmanager: afdelingsmanager Juridische Zaken;
- e) manager: manager onder wiens verantwoordelijkheid de aangelegenheid valt waarop de klacht betrekking heeft;
- f) klachtencoördinator: jurist die de behandeling van klachten coördineert;
- g) klachtbehandelaar: medewerker van de afdeling Juridische Zaken die een klacht in behandeling krijgt;
- h) klager: indiener van een klacht;
- i) klacht: schriftelijke klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht;
- j) signaal: uiting van ongenoegen, niet zijnde een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2

Gelet op hoofdstuk 9 (Klachtbehandeling) van de Algemene wet bestuursrecht heeft een ieder het recht om over de wijze waarop RVO.nl zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij RVO.nl. Dit reglement dient als aanvulling op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3

- 1) De afdeling Juridische Zaken behandelt klachten over RVO.nl, tenzij de directeur beslist dat de behandeling van een bepaalde klacht zal geschieden door een nader door hem aan te wijzen functionaris. De afdeling Juridische Zaken blijft dan wel verantwoordelijk voor de administratieve begeleiding.
- 2) De afdeling KlantContact & Gegevens behandelt signalen over RVO.nl.

Artikel 4

- 1) Klachten kunnen zowel via de post als via het elektronisch klachtenformulier op de site van RVO.nl worden ingediend.
- 2) De klachtencoördinator bepaalt welke klachtbehandelaar de binnengekomen klacht behandelt en registreert de klacht in het klachtenregister.
- 3) De klachtencoördinator draagt zorg voor de jaarlijkse publicatie van de geregistreeerde klachten.

Artikel 5

- 1) De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de toets of de klacht voldoet aan de wettelijke eisen.
- 2) De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk en in ieder geval binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht bij RVO.nl telefonisch contact op met de klager met de bedoeling de klacht op informele wijze op te lossen.
- 3) In overleg met de klachtbehandelaar is het tevens mogelijk dat de manager dan wel de directeur middels telefonisch contact tracht de klacht op informele wijze op te lossen.
- 4) Als de informele behandeling van de klacht leidt tot tevredenheid van de klager, wordt de klachtprocedure afgesloten. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 5) Als de informele behandeling niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager, wordt de klacht op formele wijze afgehandeld door de klachtbehandelaar. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 6

- 1) In het geval de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker van de afdeling Juridische Zaken informeert de klachtcoördinator de manager.
- 2) De manager neemt zo snel mogelijk en in ieder geval binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht bij RVO.nl telefonisch contact op met de klager met de bedoeling de klacht op informele wijze op te lossen.
- 3) Als de informele behandeling niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager, wordt de klacht door de klachtcoördinator doorgestuurd naar de directeur voor formele afhandeling.

Artikel 7

- 1) De directeur generaal beslist over de klacht als sprake is van
 - a) politiek- en/of mediagevoelige klachten;
 - b) een klacht die betrekking heeft op een directeur;
 - c) een klacht die meerdere directies raakt;
 - d) een klacht van een medewerker van RVO.nl.
- 2) De directeur beslist over de klacht als sprake is van
 - a) een klacht die meerdere afdelingen binnen zijn directie raakt;
 - b) een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een medewerker van de afdeling Juridische Zaken.
- 3) In alle overige gevallen beslist de afdelingsmanager.