

- registreert de klacht in een klachtenregistratiesysteem². Ook documenten inzake de eventuele behandeling door de Nationale Ombudsman worden hierin opgenomen en geregistreerd.
- de klachtenregistratie gebeurt op een afgeschermd plaats waardoor de vertrouwelijkheid niet in het geding komt, derhalve in een afgeschermd gedeelte van Rebus waar alleen de direct betrokkenen toegang toe hebben.
- gaat na of de klacht als formele klacht in behandeling wordt genomen. Bijvoorbeeld besloten kan worden een brief niet als klacht te behandelen als datgene waarover geklaagd wordt, meer dan een jaar geleden gebeurde.
- gaat na of er een bezwaar- of beroepsprocedure loopt (of zou kunnen lopen) over het onderwerp waarover wordt geklaagd.

Het is een vereiste van behoorlijke klachtbehandeling dat een bestuursorgaan de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bevestigt (artikel 9:6 Algemene wet bestuursrecht).³ De rechtszekerheid wordt daarmee gediend, mede omdat het tijdstip van de ontvangst van de klacht van belang is voor de termijn van behandeling. Het is verplicht de klacht binnen 6 weken te behandelen. Als het nodig is, kan de termijn met 4 weken worden verlengd. De klager moet daarvan op tijd bericht krijgen. Alleen met toestemming van de klager mag de termijn verder worden verlengd.

Deze termijnen worden in het klachtenoverzicht opgenomen. Als de termijn overschreden dreigt te worden, meldt de klachtencoördinator dit met redengeving aan de plaatsvervangend voorzitter en wordt het bericht aan de klager (de uitstelbrief) ondertekend door de plaatsvervangend voorzitter. De relevante collega's en de beklagde worden hiervan in kennis gesteld.

De klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Het is namelijk van belang dat de klachtbehandelaar met een objectieve, open blik naar de klacht kan kijken. Deze behandelaar is vervolgens rechtstreeks bereikbaar voor de klager, de beklagde en/of andere betrokkenen.

De verantwoordelijkheid van de klachtbehandelaar is tweeledig: de coördinatie over de voortgang (beantwoording binnen termijn) en de inhoudelijke beantwoording van de klacht. Tot de taak behoort ook het voorbereiden en registreren van verslagen van contactmomenten met de klager. Vastlegging van bevindingen en correspondentie worden opgenomen in het klachtenregistratiesysteem.

De voortgang van de behandeling wordt bijgehouden in een door de klachtbehandelaars opgesteld overzicht van alle klachten, waarmee de klachtencoördinator ook alle termijnen bewaakt. De klachtenbehandelaars zorgen dat dit overzicht actueel wordt gehouden.

3. Telefonisch intakegesprek

Op klachten hoort snel en adequaat te worden gereageerd. Het verdient daarom altijd aanbeveling om zo snel mogelijk telefonisch contact op te nemen met de klager. De klachtbehandelaar neemt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, telefonisch contact op met de klager bij wijze van 'intakegesprek'. Het doel van het gesprek is om de klager zijn verhaal te laten doen, te luisteren, mee te denken en eventueel uitleg te geven over procedures of regelgeving. De behandelaar maakt altijd een telefoonnotitie van het gesprek en informeert de relevante collega's⁴ en de beklagde over de uitkomst van het gesprek.

Informatie die met het intakegesprek getracht wordt te verkrijgen is:

- Wat is het doel achter de klacht?
- Wat kan de Huurcommissie wel/niet doen, gegeven het doel achter de klacht?

²Bij telefonische klachten wordt de klacht in een telefoonnotitie verwoord en wordt deze (met de opvolgende documentatie) geregistreerd.

³ Bij telefonische klachten wordt de ontvangst van de klacht aan de hand van de telefoonnotitie schriftelijk bevestigd.

⁴ De relevante collega's zijn in ieder geval de klachtcoördinator en evt. de andere betrokken klachtenbehandelaars.