

AO beschrijving

**Afhandelen bemiddelingsverzoeken en klachten
door het Kabinet van de Commissaris der
Koningin**

Proceseigenaar: Hoofd Kabinet

Opgesteld door: Sjaak Buter Concern AO beheerder

Betrokken directie(s) : Niet van toepassing

Informatie: Chantal le Brun

Telefoon: 023-5144154

Versie:	Versie	Status	Datum
	0.1.	Concept	21 augustus 2007

Vaststelling

Datum

Commissaris der
Koningin

Inhoudsopgave

.....

Inhoudsopgave	2
1. Bedrijfscasus	3
<u>Naam</u>	
<u>Doelstelling</u>	
<u>Risico's</u>	
<u>Relatie met andere AO's.</u>	
2. Bedrijfsprocessen in de bedrijfscasus	4
2.1 Ontvangen, registreren en toewijzen van het verzoek/de klacht	4
2.1.1 Doelstelling	4
2.1.2 Risico's	5
2.1.3 Beheersmaatregelen	5
2.1.4 Activiteiten	5
2.1.5 Activiteiten schema	6
2.2 Afhandelen en archiveren van het verzoek/de klacht	7
2.2.1 Doelstelling	8
2.2.2 Risico's	8
2.2.3 Beheersmaatregelen	
2.2.4 Activiteiten	
2.2.5 Activiteitschema	
3. Aandachtspunten	13
4. Van toepassing zijnde wet- en regelgeving	
5. Van toepassing zijnde documenten en/of formulieren	

1. Bedrijfscasus

.....

Naam

Afhandelen bemiddelingsverzoeken en klachten door het Kabinet van de Commissaris der Koningin.

Doelstelling

Het tijdig en juist afhandelen door het Kabinet van alle bemiddelingsverzoeken en klachten van verzoekers respectievelijk indieners.

Risico's

- R1 Imagoschade
- R2 Verslechtering relatie met klant(en)
- R3 Kosten als gevolg van efficiencyverlies

Relatie met andere bedrijfscasussen.

Deze AO is gerelateerd aan de volgende AO's :

Bedrijfscasus	Directie	Status
AO Archief en registratie	Diverse	Vastgesteld
AO Afhandelen klachten	Diverse	In vaststellingsprocedure

Kritische Prestatie Indicator(en)

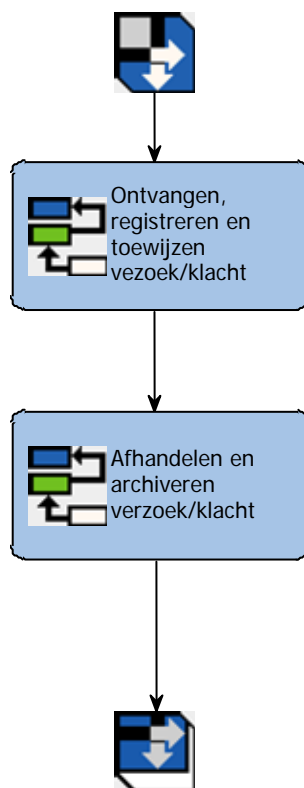
Maximale termijn

- | | |
|--|----------------|
| K1 Registreren van het verzoek/de klacht door medewerker DIV | Twee werkdagen |
| K2 Beoordelen van het verzoek/de klacht door CdK/Hoofd Kabinet | Twee werkdagen |
| K3 Toewijzen van het verzoek/de klacht door CdK/Hoofd Kabinet | Vier werkdagen |
| K4 Afhandelen van het verzoek/de klacht door de
behandelend ambtenaar | Zes werkweken |

Noot : Voor medewerker DIV kan eveneens worden gelezen, de administratief medewerker C.

2. Bedrijfsprocessen in de bedrijfscasus

- 1) Ontvangen, registreren en toewijzen van het verzoek/de klacht
- 2) Afhandelen en archiveren van het verzoek/de klacht



2.1. Naam bedrijfsproces

Ontvangen, registreren en toewijzen van het verzoek/de klacht

2.1.1 Doelstelling

Het tijdig en juist registreren en toewijzen van alle bemiddelingsverzoeken en klachten.

2.1.2. Risico's

- R1 Registratie vindt onterecht niet plaats door medewerker DIV
- R2 Niet alle verzoeken en klachten worden ter registratie aangeboden
- R3 Registratie/toewijzing vindt niet tijdig plaats

2.1.3. Beheersmaatregelen

Beheersmaatregelen: Afdgedekt(e) risico('s):

Controle Hoofd Kabinet op datumstempel van medewerker DIV R1
Norm- en doorlooptijden voor registratie, beoordeling en toewijzing R2 en R3
(Zie Excelbestand op de N-schijf van het Kabinet)

Belangrijk :

Alle verzoeken en klachten die bij de CdK, het Hoofd Kabinet en de behandelend ambtenaar binnenkomen dienen onverwijld ter registratie te worden aangeboden aan de medewerker DIV.

2.1.4. Activiteiten

- a Registreren van het verzoek/de klacht
- b Toewijzen van het verzoek/de klacht

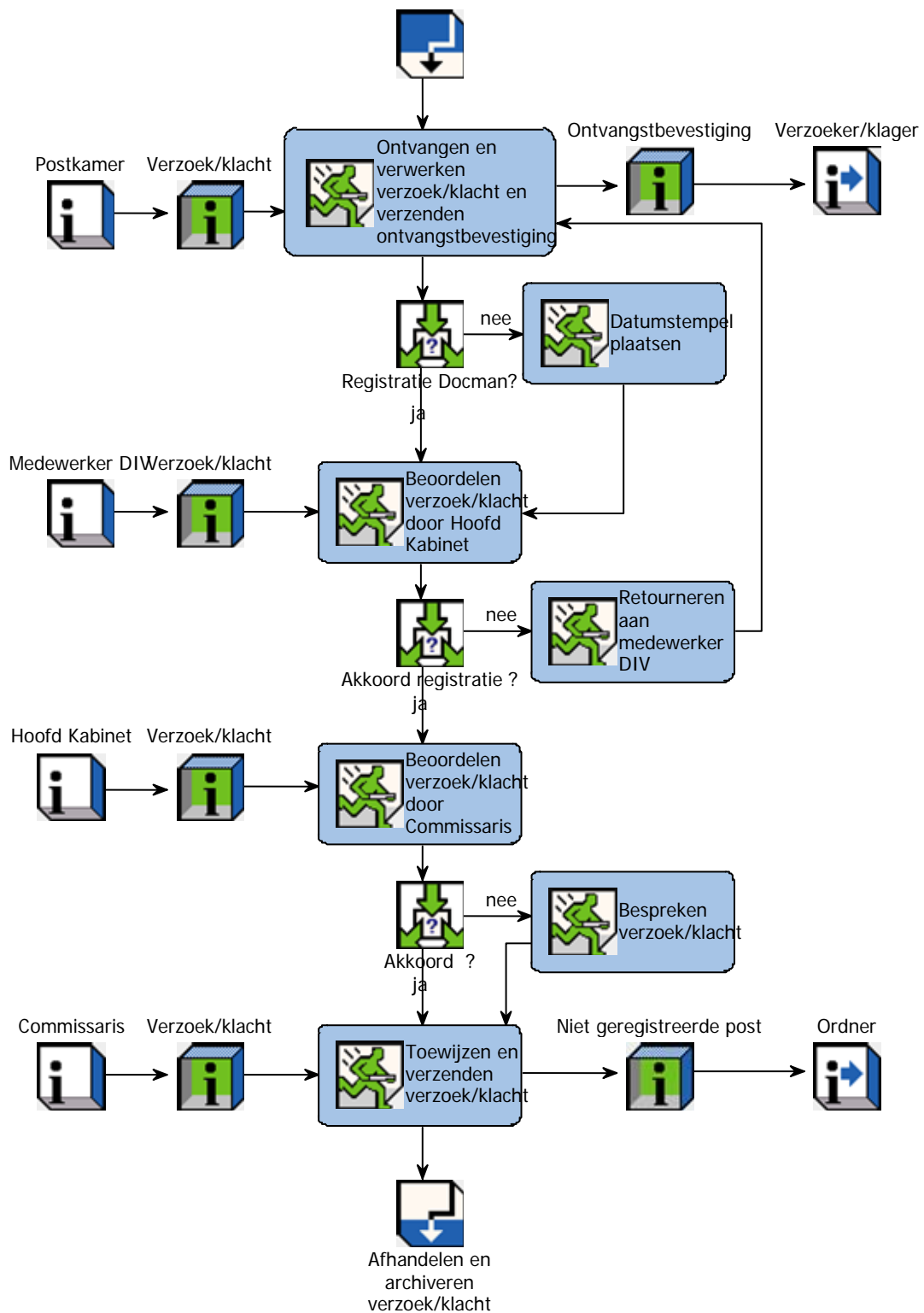
a Registreren van het verzoek/ de klacht

Instructie	Uitvoering	Verantwoordelijk
De MD registreert binnen twee werkdagen het verzoek/de klacht in Docman dan wel voorziet het van een datumstempel en biedt het Hoofd Kabinet de bescheiden ter beoordeling aan en verzendt de standaard ontvangstbevestiging aan de verzoeker/klager.	Medewerker DIV (MD)	Hoofd Kabinet
Het Hoofd Kabinet beoordeelt of het verzoek/de klacht terecht (niet) is geregistreerd en vermeldt hierop of al actie is ondernomen en biedt binnen twee werkdagen de CdK het verzoek/de klacht ter beoordeling aan.	Hoofd Kabinet	CdK
De CdK geeft welke actie(s) moet(en) worden ondernomen en vermeldt tevens of al actie zijnerzijds is ondernomen en retourneert binnen twee werkdagen het verzoek/de klacht aan het Hoofd Kabinet.	CdK	Gedeputeerde Staten

b Toewijzen van het verzoek/ de klacht

Instructie	Uitvoering	Verantwoordelijk
Het Hoofd Kabinet besluit binnen twee werkdagen aan de hand van de uit te voeren actie(s) welke ambtenaar het verzoek/de klacht moet afhandelen en biedt het de medewerker DIV aan ter verspreiding.	Hoofd Kabinet	CdK
De MD verstrekt het verzoek/de klacht dezelfde werkdag aan de behandelend ambtenaar. De MD archiveert de niet in Docman geregistreerde correspondentie in de daarvoor bestemde ordner.	Medewerker DIV (MD)	Hoofd Kabinet

2.1.5 Activiteitschema



2.2 Naam bedrijfsproces

Afhandelen en archiveren van het verzoek/de klacht

2.2.1 Doelstelling

Het binnen de gestelde termijn en op correcte wijze afhandelen van het verzoek dan wel reageren op de klacht.

2.2.2 Risico's

- R1 Negatieve publiciteit over de tijdigheid en/of wijze van de afdoening
- R2 Efficiencyverlies vanwege onduidelijkheid over de wijze van afdoening

2.2.3 Beheersmaatregelen

Beheersmaatregelen:	Afgedekt(e) risico('s):
Wekelijkse afstemming tussen behandelend ambtenaar en Hoofd Kabinet over de voortgang.	R1 en R2
Excel bestand waarin opgenomen de voortgangsbewaking	R1

2.2.4 Activiteiten

- a Afhandelen van het verzoek/de klacht.
- b Registreren en archiveren van de afhandeling van het verzoek/de klacht.

a Afhandelen van het verzoek/de klacht.

Instructie	Uitvoering	Verantwoordelijk
De adviseur noteert de datum van ontvangst van het verzoek/de klacht in het Excel bestand en beoordeelt of het inwinnen van advies noodzakelijk is en/of het toepassen van hoor- en wederhoor.	Behandelend ambtenaar (adviseur)	Hoofd Kabinet
De adviseur stelt de brief/brieven voor advies en hoor- en wederhoor op, ondertekent deze en biedt ze de medewerker DIV ter verzending aan. De adviseur informeert telefonisch of schriftelijk de verzoeker/klager dat de afhandeling van het verzoek/de klacht meer tijd zal vergen.		
De MD voorziet de correspondentie van een datumstempel (verzenddatum), verzorgt de verzending en verstrekt een kopie aan de adviseur.	Medewerker DIV (MD)	
De adviseur noteert de verzenddatum in het Excel bestand en archiveert de kopie(ën) in het dossier. De adviseur noteert in de Outlook agenda wanneer rappel dient plaats te vinden.	Behandelend ambtenaar (adviseur)	

De adviseur overlegt wekelijks met het Hoofd Kabinet over de voortgang van de afhandeling van het verzoek/de klacht.

De adviseur stelt schriftelijk de afhandeling op van het verzoek/de klacht en biedt deze de medewerker DIV ter ondertekening en verzending aan.

De MD verzorgt de ondertekening door de Commissaris der Koningin, voorziet de afhandeling van een datumstempel (verzenddatum) , verzorgt de verzending en verstrekt een kopie aan de adviseur.

De adviseur noteert de verzenddatum in het Excel bestand en archiveert de kopie in het dossier. De adviseur zorgt na afloop van de bewaartermijn dat het dossier wordt vernietigd.

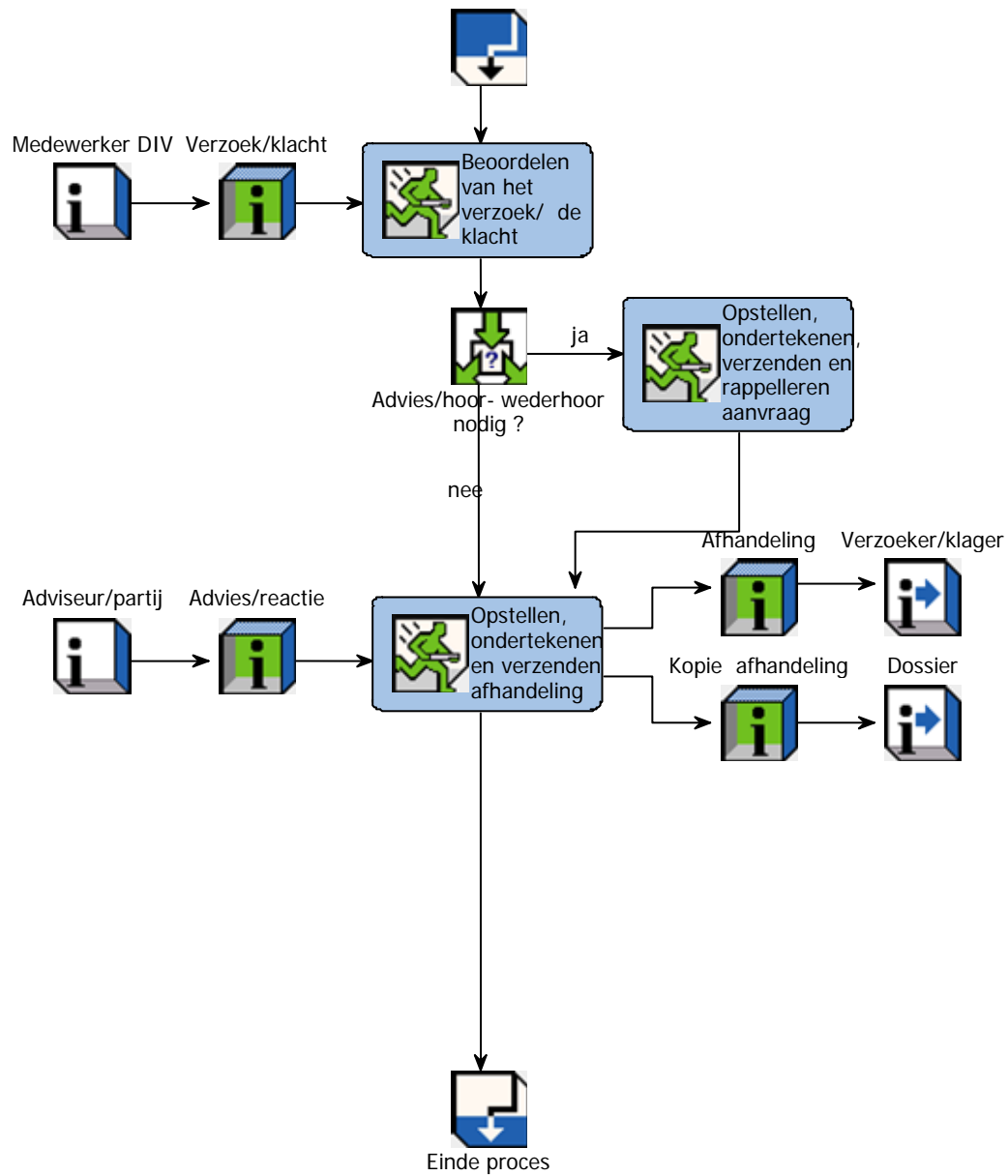
Behandelend
ambtenaar
(adviseur)

Hoofd Kabinet

Medewerker DIV
(MD)

Behandelend
ambtenaar
(adviseur)

2.2.5 Activiteitschema



3. Aandachtspunten

Het bestaande Excel document waarin opgenomen de voortgang van de afhandeling van verzoeken en/of klachten wordt binnen het Kabinet op bruikbaarheid getoetst.

Aandachtspunt hierbij is welke data dienen te worden opgenomen om te komen tot een juiste sturing en beheersbaarheid van het proces.

Het ontwikkelen van een standaard ontvangstbevestiging waarin wordt opgenomen de eventuele termijn van afdoening.

Het ontwikkelen van een geïntegreerde standaardbrief voor wat betreft een adviesaanvraag door het Kabinet en/of het verzoek tot hoor en wederhoor. In het laatste geval wordt verzocht om een ontvangstbevestiging te sturen (met de naam van de behandelend ambtenaar). Het ontwikkelen van een rappelbrief.

Het afspreken binnen het Kabinet wat de maximale bewaartermijn zal zijn van de afhandelingdossiers (het verzoek/de klacht kan worden herhaald en worden afgehandeld door een andere adviseur).

4. Van toepassing zijn de wet- en regelgeving

Niet van toepassing.

5. Van toepassing zijnde documenten en/of Formulieren

Excel document voortgang afhandeling (op de N schijf).

Standaard ontvangstbevestiging.

Standaard adviesaanvraag/verzoek tot hoor en wederhoor

(met verzoek om ontvangstbevestiging en naam contactpersoon)

Standaard rappelbrief