

Interne klachtprocedure Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân

Interne klachtprocedure Dienst Sociale zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân

Het algemeen bestuur van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

overwegende:

dat het gewenst is te komen tot een regeling voor zorgvuldige afdoening van klachten

besluit :

vast te stellen de:

Interne klachtprocedure Dienst Sociale zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân

Hoofdstuk 1. Begrippen

Artikel 1. Begripsbepalingen

- a. Algemeen bestuur: Algemeen bestuur van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân;
- b. Awb: Algemene wet bestuursrecht
- c. De Dienst: de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân;
- d. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk- of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door bestuursorganen danwel personen die werkzaamheden verrichten onder verantwoordelijkheid van de Dienst;
- e. Klacht: een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een bestuursorgaan een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) de Dienst zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen;
- f. Klachtbehandelaar: degene die is belast met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;
- g. Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot de Dienst wendt over de wijze waarop de Dienst zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen;
- h. Beklaagde: degene op wie een klacht betrekking heeft;
- i. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht.

Artikel 2 Klachtbehandeling

1. De Dienst draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over zijn gedragingen (artikel 9:2 Awb).
2. Een of meerdere daarvoor aangewezen medewerkers zijn belast met de behandeling van en de advisering over klachten (artikel 9:14 Awb).
3. Klachten worden behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft (artikel 9:7 Awb).

Artikel 3 Wijze van indiening

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend (artikel 9:2 Awb).
2. Een schriftelijke klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten;
 - De naam en het adres van de indiener
 - De dagtekening
 - Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht (artikel 9:4 Awb).
3. Bij een schriftelijke klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overlegd.

Artikel 4 Procedure bij mondelinge klacht

1. Een mondelinge klacht wordt informeel afgehandeld.
2. De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 5 werkdagen contact op met de klager en probeert met de klager (mondeling of telefonisch) tot een oplossing te komen.
3. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan wordt voorgesteld de klacht op schrift te stellen en wordt de klacht afgehandeld volgens de procedure bij een schriftelijke klacht.

Artikel 5 Procedure bij schriftelijke klacht

1. Een schriftelijke klacht mag informeel worden afgehandeld als dat naar tevredenheid van de klager is (Artikel 9:5 Awb).
2. Na de ontvangst van een schriftelijke klacht wordt een ontvangstbevestiging verzonden (artikel 9:6 Awb).
3. Een schriftelijke klacht moet binnen 6 weken na ontvangst worden afgehandeld. Deze termijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd. Dit moet schriftelijk worden gemeld aan de klager en de beklagde (artikel 9:11).
4. De klager dient in de gelegenheid te worden gesteld om te worden gehoord (artikel 9:10)
5. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd antwoord (artikel 9:12 Awb).
6. In de brief wordt vermeld dat de klager, indien niet tevreden met het antwoord, binnen een jaar na dagtekening van de brief bij de Nationale Ombudsman een klacht over de zaak kan indienen
7. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt onder vermelding van de reden daarvan, dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager meegedeeld (artikel 9:8 Awb).

Artikel 6 Overige bepalingen

1. Klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd (artikel 9:12a).

Artikel 7 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na haar bekendmaking.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Interne klachtprocedure Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân van 12-07-2018,

Het bestuur voornoemd

Dhr. M.J. Jellema,
secretaris/directeur

Mevr. J. Hoekstra-Sikkema,
voorzitter