

## Besluit van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Stroomopwaarts houdende regels omtrent klachten Klachtenregeling Stroomopwaarts MVS

Het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Stroomopwaarts MVS, gelet op artikel 33b van de Wet gemeenschappelijke regelingen en in aanvulling op hoofdstuk 9, afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht, besluit vast te stellen de volgende regeling: Klachtenregeling Stroomopwaarts MVS

### HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. Klager: degene die een klacht ingevolge hoofdstuk 9 van de wet heeft ingediend;
  - b. Klaagschrift: een schriftelijke uiting van een klacht ingevolge hoofdstuk 9 van de wet;
  - c. Stroomopwaarts: de gemeenschappelijke regeling Stroomopwaarts MVS;
  - d. Gedraging: het handelen of nalaten van Stroomopwaarts, waarbij een gedraging van een lid van het dagelijks bestuur of van een ambtenaar van Stroomopwaarts geldt als een gedraging van Stroomopwaarts;
  - e. Ombudsman: de Nationale ombudsman;
  - f. Klachtencoördinator: de medewerker van Stroomopwaarts die zich bezighoudt met de behandeling van klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de wet;
  - g. De wet: de Algemene wet bestuursrecht.

#### Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Klachtenbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de wet.
2. Deze klachtenregeling is een aanvulling op hoofdstuk 9 van de wet.

### HOOFDSTUK 2 BEHANDELING (SCHRIFTELIJKE) KLACHTEN

#### Artikel 2.1 Indiening klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de directeur van Stroomopwaarts.
2. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager te zorgen voor een vertaling.

#### Artikel 2.2 Registratie

1. Elke ingediende klacht over een gedraging van een lid of ambtenaar van Stroomopwaarts wordt ingeboekt en doorgestuurd naar de klachtencoördinator.
2. Elke klacht die wordt doorgestuurd door de ombudsman wordt ingeboekt en vervolgens doorgestuurd naar de klachtencoördinator.
3. Een afschrift van de schriftelijke reactie op een klacht die is doorgestuurd door de ombudsman, wordt naar de ombudsman gestuurd. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van het klaagschrift wordt binnen tien dagen aan de klager bevestigd.
2. Aan de betreffende teammanager wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
3. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### Artikel 2.4 Behandeling klacht

1. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
2. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijk klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
3. De klacht wordt in behandeling genomen, indien deze niet valt binnen de uitzonderingen genoemd in artikel 9:8 van de wet.
4. De klager wordt voor het aanvullen van de gegevens een redelijke termijn gegeven.

### **Artikel 2.5 Horen naar aanleiding van een klacht**

1. Stroomopwaarts stelt de klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met betrokkene kan het horen telefonisch plaatsvinden.
2. Stroomopwaarts heeft de keuze om klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft al dan niet in elkaars aanwezigheid te horen.
3. Degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld te reageren op hetgeen door klager mondeling naar voren is gebracht, al dan niet in aanwezigheid van klager.
4. Zo nodig worden getuigen gehoord.
5. Zowel klager als degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.
6. Hoorzittingen over klachten zijn niet openbaar.

### **Artikel 2.6 Afdoening klacht**

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan tenzij de klager uitdrukkelijk om een schriftelijke reactie vraagt.
2. Stroomopwaarts stelt de klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen en eventuele conclusies van het onderzoek naar de klacht.
3. Stroomopwaarts kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
4. Stroomopwaarts wijst de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de ombudsman indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling.
5. De klachtencoördinator geeft zijn bevindingen en conclusies aan Stroomopwaarts door en doet indien noodzakelijk aanbevelingen.

### **Artikel 2.7 Bevoegdheid afdoening klacht**

1. Klachten over de directeur worden door een lid van het dagelijks bestuur afgehandeld.
2. Klachten over het dagelijks bestuur of leden daarvan worden behandeld door het dagelijks bestuur.

## **HOOFDSTUK 3 RAPPORTAGE**

### **Artikel 3 Jaaroverzicht**

De klachtencoördinator draagt zorg voor de uitvoering van artikel 9:12a van de wet.

## **HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 4.1 Onvoorzien**

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur van het bestuursorgaan.

### **Artikel 4.2 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt.

### **Artikel 4.3 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Stroomopwaarts MVS".

*Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur van Stroomopwaarts MVS op 5 februari 2018.*

*Voorzitter,*

*C. Oosterom*

*secretaris,*

*D.J.N.M. Curfs*