

## Besluit van het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Servicepunt71 houdende klachtenreglement Klachtenreglement Servicepunt71 2011

Het Algemeen Bestuur van het Openbaar Lichaam Servicepunt71

gelet op artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht;

gelet op artikel 10 van de gemeenschappelijke regeling Servicepunt71;

### B E S L U I T

vast te stellen de navolgende:

Klachtenreglement Servicepunt71 2011

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Awb: de Algemene wet bestuursrecht.

bestuursorgaan: de voorzitter, het Algemeen Bestuur en het Dagelijks Bestuur

klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 8 van dit reglement

klacht: een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.

klager: degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb heeft ingediend.

beklaagde: degene tegen wie de klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb is gericht.

Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het bestuursorgaan van Servicepunt71.

#### Artikel 2 Doelstelling

Het doel van dit reglement is het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de klachtbehandeling binnen Servicepunt71 en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), alsmede het vastleggen van de externe klachteninstantie, in de vorm van de Nationale Ombudsman.

#### Artikel 3 Reikwijdte

Het klachtenreglement is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb, voor zover de klachten betrekking hebben op gedragingen of de handelwijze van de bestuursorganen van Servicepunt71 en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan.

#### Artikel 4 Vormen van behandeling

De klachtenbehandeling kent drie vormen:

- a. Informele procedure; indien iemand zich persoonlijk of telefonisch tot het Servicepunt71 wendt met een klacht wordt getracht de klacht direct op te lossen. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om – indien hij nog steeds ontevreden is - alsnog schriftelijk een klacht in te dienen. De klachtencoördinator kan indien gewenst de klacht voor de klager op schrift stellen. De informele procedure is primair gericht op oplossing van de klacht, waarbij het niet komt tot een oordeel van het bestuursorgaan over de gedraging.
- b. Formele procedure in eerste instantie; een schriftelijk of mondeling ingediende klacht, die later op schrift is gesteld, wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling.
- c. Formele procedure in tweede instantie; indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman.

#### Artikel 5 Indiening

1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend bij het Dagelijks Bestuur of de klachtencoördinator. De klacht wordt ter behandeling doorgeleid naar de behandelaren als genoemd in artikel 7.

3. Afhankelijk van tegen wie of welk handelen de klacht is gericht, kan de klager mondeling klagen bij de klachtenbehandelaar als genoemd in artikel 7.

#### **Artikel 6 Klachtbehandeling**

1. De klachtbehandeling houdt in het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1.2 van de Awb. .
2. Indien een klacht wordt behandeld, dient beoordeeld te worden of aan de klacht tegemoet kan worden gekomen. Is aan de klacht tegemoet gekomen, dan dient bij klager te worden geïnformeerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld voordat de klachtbehandeling als beëindigd kan worden beschouwd.

#### **Artikel 7 Klachtbehandelaar**

1. Een klacht over het Algemeen Bestuur of het Dagelijks Bestuur van Servicepunt71 wordt behandeld door de voorzitter,
2. Een klacht over een lid van het Algemeen Bestuur of van het Dagelijks Bestuur wordt behandeld door de voorzitter, dan wel, indien de klacht betrekking heeft op de voorzitter, door diens plaatsvervanger.
3. Een klacht over de directeur Servicepunt71 wordt behandeld door de voorzitter.
4. Een klacht over een Service Eenheid of manager Service Eenheid wordt behandeld door de directeur.
5. Een klacht over teamleider wordt behandeld door de betreffende manager Service Eenheid.
6. Een klacht over een medewerker wordt behandeld door diens teamleider of manager Service Eenheid.
7. Alle overige klachten worden behandeld door de voorzitter.
8. In afwijking van het bepaalde in dit artikel wordt de klacht door een andere klachtbehandelaar behandeld als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.
9. Naast de klachtencoördinator en diens plaatsvervanger, draagt de klachtenbehandelaar, zorg voor een behoorlijke klachtbehandeling binnen de afdelingen of organisatieonderdelen.

#### **Artikel 8 Klachtencoördinator**

1. Het Dagelijks Bestuur wijst een klachtencoördinator en een plaatsvervangend klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Awb en het bepaalde in deze regeling.
3. De klachtenfunctionaris draagt tevens zorg voor:
  - de centrale coördinerende taken van de klachtafhandeling binnen Servicepunt71;
  - verslaglegging van het horen van klager en beklagde;
  - advisering van de directie en het Dagelijks Bestuur over het voorkomen van klachten;
  - registratie van de klachten, opstellen van het jaarverslag en de jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten;
  - de kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtenbehandelaren;
  - het toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening binnen Servicepunt71. Daartoe geeft de klachtencoördinator gevraagd en ongevraagd advies aan de managers van de Service Eenheden, de directeur en het bestuur. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de desbetreffende managers van de service-eenheden en zondig aan de directeur.
2. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de ombudsman als bedoeld in artikel 9:17 Awb.

#### **Artikel 9 Afdoening**

1. De afdoening houdt in dat de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover van het bestuursorgaan en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb.
2. Het oordeel over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden wordt gegeven door:
  - de voorzitter, indien de klacht een gedraging van het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur of een lid van het Algemeen Bestuur of Dagelijks Bestuur betreft;
  - de plaatsvervangend voorzitter, indien de klacht een gedraging van de voorzitter in diens hoedanigheid van voorzitter van het Algemeen Bestuur, voorzitter van het Dagelijks Bestuur of als voorzitter van het openbaar lichaam betreft;
  - het Dagelijks Bestuur, indien de klacht een gedraging van de directeur betreft;
  - de voorzitter, indien de klacht een gedraging van een manager van een Service Eenheid betreft;

- de directeur, namens het Dagelijks Bestuur, indien de klacht een gedraging van een medewerker van een Service Eenheid of het handelen van een Service Eenheid (of onderdeel daarvan) betreft; -
- 3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid wordt het oordeel over de klacht door een ander bestuursorgaan of functionaris gegeven als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.
- 4. De klachtencoördinator zendt het origineel van de afdoeningsbrief naar de klager en een kopie naar de beklagde, diens leidinggevende en de klachtenbehandelaar.
- 5. In de afdoeningsbrief wordt tevens vermeld dat, indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn of haar klacht, deze de klacht in een verzoekschrift kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman in Den Haag.

#### **Artikel 10 Verslag**

De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het Dagelijks Bestuur en de directeur verslag uit van alle klachten die in het voorgaande jaar binnen Servicepunt71 zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 11 Slotbepalingen**

1. Dit reglement treedt in werking op de dag na die van zijn bekendmaking.
2. Dit reglement wordt aangeduid als 'Klachtenreglement Servicepunt71 2011'.

*Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het Algemeen Bestuur van Servicepunt71 van 27 juni 2011*

*de secretaris,  
de voorzitter,*