

## Klachtenverordening SVHW 2021

### 1. HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

#### 1.1 Artikel 1.1 Toepassing

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht.

#### 1.2 Artikel 1.2 Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
2. Bestuursorgaan:
  - a. Het algemeen bestuur van het SVHW
  - b. Het dagelijks bestuur van het SVHW
  - c. De directeur van het SVHW
3. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
4. Indiener: degene die de klacht indient bij een bestuursorgaan of bij een persoon werkend onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
5. Ontvanger: degene die namens een bestuursorgaan of onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan de klacht in ontvangst neemt.

#### 1.3 Artikel 1.3 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1.2. genoemde bestuursorganen.
3. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
4. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen.
5. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over de gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

#### 1.4 Artikel 1.4 Klachtencoördinator

1. Door de directeur van het bestuursorgaan SVHW wordt een klachtencoördinator aangewezen.
2. Deze klachtencoördinator heeft de volgende taken:
  - a. Het registreren van alle bij het SVHW binnengekomen klachten;
  - b. Het verzenden van de ontvangstbevestiging aan de indiener;
  - c. De controle op de voortgang van de behandeling van klachten;
  - d. Het ondersteunen bij de behandeling van een klacht;
  - e. Optreden als contactpersoon tussen het SVHW en de Nationale Ombudsman.

### 2. HOOFDSTUK 2 BEHANDELING MONDELINGE KLACHT

#### 2.1 Artikel 2.1 Indiening

Voor de indiening van een mondelinge klacht gelden geen vormvereisten.

## **2.2 Artikel 2.2 Klachtbehandeling**

1. De ontvanger tracht aan een mondelinge klacht direct mondeling tegemoet te komen.
2. Indien niet aan de klacht tegemoet gekomen kan worden en de indiener zijn klacht handhaaft, dan wordt de indiener direct in contact gebracht met de klachtencoördinator.
3. Indien de indiener niet direct met de klachtencoördinator in contact kan worden gebracht, dan registreert de ontvanger van de klacht de naam, het adres en het telefoonnummer van de indiener. De ontvanger geeft deze gegevens en omschrijving van de klacht door aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator neemt hierna zo spoedig mogelijk contact op met de indiener.
4. Mondelinge klachten over de directeur kunnen worden geuit tegenover de voorzitter van het Algemeen Bestuur SVHW.
5. Mondelinge klachten over leden van het dagelijks of algemeen bestuur kunnen worden geuit tegenover de voorzitter van het Algemeen Bestuur SVHW.
6. De klachtencoördinator legt de inhoud en de afhandeling van de klachten vast voor zover van deze klachten niet direct tegemoet is gekomen als bedoeld in lid 1.
7. Bij een mondelinge afdoening van een klacht wordt bij twijfel aan de indiener een schriftelijke bevestiging van zijn tevredenheid gevraagd. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van indiener afgedaan, dan wordt indiener op de mogelijkheid gewezen van een schriftelijke klachtbehandeling.

## **3. HOOFDSTUK 3 BEHANDELING SCHRIFTELIJKE KLACHT**

### **3.1 Artikel 3.1 Indiening**

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1.2. genoemde bestuursorganen;
2. Een klaagschrift is ondertekend en bevat tenminste:
  - a. De naam en het adres van de indiener;
  - b. De dagtekening;
  - c. Een omschrijving van de gedraging (datum en tijdstip) waartegen de klacht is gericht;
3. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien een klaagschrift niet voldoet aan het gestelde in het tweede lid en dit in het belang is van een zorgvuldige afhandeling van de klacht, kan de klachtencoördinator de indiener om aanvullende informatie verzoeken;
5. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de indiener aan zijn schriftelijke klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Het bestuursorgaan bevestigt dit schriftelijk aan de indiener.

### **3.2 Artikel 3.2 Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan de indiener bevestigd, tenzij de afdoening van de klacht binnen één week wordt afgehandeld;
2. Ingeval er sprake is van een ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over het procedureverloop en wie is belast met de behandeling van en advisering over de klacht;
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht en eventueel meegezonden stukken, in afschrift voorgelegd.

### **3.3 Artikel 3.3 Klachtbehandeling**

1. De klachtencoördinator kan er voor kiezen direct na ontvangst van de schriftelijk klacht mondeling contact te zoeken met de indiener. In dit overleg kunnen, met wederzijds goedvinden, afspraken worden gemaakt over de afwikkeling van de klacht die afwijken van de geldende procedure. De klachtencoördinator legt deze afspraak vast;
2. Klachten over medewerkers bespreekt de klachtencoördinator met de leidinggevende van die medewerker. Klachten over een leidinggevende bespreekt de klachtencoördinator met diens leidinggevende en zo nodig de directeur. Klachten over de directeur bespreekt de klachtencoördinator met de voorzitter van het Algemeen Bestuur. Klachten over leden van het dagelijks bestuur en algemeen bestuur bespreekt de directeur met de voorzitter van het Algemeen Bestuur;
3. De klachtencoördinator stelt de indiener en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt gezamenlijk plaats, tenzij er naar de mening van de directeur zwaarwegende redenen zijn om dat niet te doen;

4. Van het horen van de indiener kan worden afgezien indien de klacht direct en naar tevredenheid van de indiener kan worden afgedaan, de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de indiener (mondeling of schriftelijk) heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord of niet binnen een redelijk gestelde termijn verklaard gehoord te willen worden;
5. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt;
6. Het horen geschiedt niet in het openbaar.

### **3.4 Artikel 3.4 Afdoening**

1. De klachtencoördinator stelt de schriftelijke kennisgeving over de afhandeling van de klacht aan de indiener op onder verantwoordelijkheid van de directeur. De brief wordt ondertekend door de directeur;
2. De brief wordt ter kennisname gebracht aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
3. Het bestuursorgaan stelt de indiener schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Bij de brief wordt het verslag van het horen gevoegd;
4. De brief wordt aansluitend verzonden aan de indiener. De brief wordt eerst in concept aan de indiener voorgelegd ingeval:
  - a. de indiener hier in het voortraject (mondeling of schriftelijk) om heeft verzocht;
  - b. De indiener heeft 14 dagen de gelegenheid (mondeling of schriftelijk) op de concept brief te reageren. In de definitieve brief wordt melding gemaakt van de opmerking van de indiener en gemotiveerd aangegeven hoe daar in de brief mee wordt omgegaan;
5. Het bestuursorgaan deelt bij de brief mee dat de indiener, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling binnen één jaar een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

### **3.5 Artikel 3.5 Termijn**

1. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de doorlooptijd van de afdoening van de klacht plaatsvindt binnen een termijn van maximaal zes weken na ontvangst van het klaagschrift;
2. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk, onder vermelding van de reden, mededeling gedaan aan de indiener en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
3. Verder uitstel is mogelijk met schriftelijke instemming van de indiener.

### **3.6 Artikel 3.6 Klacht niet-ontvankelijk**

1. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
  - a. Het een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van hoofdstuk 3 van deze regeling is behandeld;
  - b. Het belang van de indiener of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - c. De indiener bezwaar had kunnen maken tegen de gedraging;
  - d. De indiener beroep kan instellen of had kunnen instellen tegen de gedraging, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
  - e. De gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - f. De gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
  - g. De gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan. Hierbij wordt tevens aangegeven dat de indiener, indien deze niet tevreden is over het niet in behandeling nemen, binnen één jaar een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

### **3.7 Artikel 3.7 Informatie**

1. De bestuursorganen en de leden daarvan, alsmede de onder verantwoordelijkheid van de bestuursorganen werkzame personen zijn gehouden om aan de klachtencoördinator alle inlichtingen te verstrekken en alle bescheiden ter beschikking te stellen die betrekking hebben op de in behandeling zijnde klacht;
2. De klachtencoördinator kan een termijn stellen waarbinnen aan de in het eerste lid genoemde verplichting moet worden voldaan.

## **4. HOOFDSTUK 4 RAPPORTAGE**

### **4.1 Artikel 4 Jaaroverzicht**

1. De klachtencoördinator maakt in een jaarverslag melding van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening;
2. Het verslag wordt, zo nodig tezamen met een afzonderlijke notitie voorzien van beleidsmatige aanbevelingen voortvloeiende uit de klachtbehandeling, ter kennis gebracht aan de directie, het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur vóór 1 mei van het volgend jaar.

## **5. HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN**

### **5.1 Artikel 5.1 Onvoorzien**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.

### **5.2 Artikel 5.2 Hardheidsclausule**

Het bestuursorgaan kan in bijzondere gevallen ten gunste van de indiener afwijken van de bepalingen van deze regeling, indien toepassing van de regeling leidt tot onbillijkheden van overwegende aard.

### **5.3 Artikel 5.3 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt na bekendmaking direct in werking.

### **5.4 Intrekking klachtenverordening 2014**

Na bekendmaking van de op 24 maart 2021 vastgestelde klachtenverordening vervalt de klachtenregeling van 6 februari 2014

### **5.5 Artikel 5.4 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenverordening SVHW 2021".

*Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van het SVHW,  
Klaaswaal 24 maart 2021*