

## Huishoudelijk reglement klachtenregeling ISD Bollenstreek 2024

### HOOFDSTUK I Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Begripsomschrijving

In het huishoudelijk reglement wordt verstaan onder:

- ISD: Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek zoals bedoeld in de door de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen daartoe vastgestelde Gemeenschappelijke Regeling;
- Beklaagde: de ambtenaar tegen wie de klacht zich richt;
- Klager: de belanghebbende die een klacht indient zoals bedoeld in artikel 9:1 van de wet bij het bestuursorgaan;
- De commissie: de interne en de externe commissie belast met de beslissing aangaande ingediende klachten;
- Regeling: de Klachtenregeling ISD Bollenstreek 2024;
- Secretariaat: het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie
- Secretaris: ambtenaar die aan de commissie is toegevoegd.

### HOOFDSTUK II Behandeling

#### Artikel 2. Voorprocedure ingediende klachten

- Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- Het secretariaat draagt zorg voor het bericht van ontvangst als bedoeld in artikel 9:6 van de wet.
- In het bericht van ontvangst wordt, voor zover nog niet bekendgemaakt door de klager, de keuze voorgelegd om de klacht te laten behandelen door de interne commissie of de externe commissie.
- Aan de klager wordt verzocht binnen twee weken te reageren en zijn keuze kenbaar te maken.
- Indien na twee weken nog geen keuze bekend is gemaakt, wordt de klacht behandeld door de interne commissie.

#### Artikel 3. Ingediende klachten

- De klacht met de daarbij overgelegde stukken en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken worden zo spoedig mogelijk in handen van de commissie gesteld

#### Artikel 4. Vooronderzoek

- De commissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen;
- De voorzitter kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe ter zitting te verschijnen.

#### Artikel 5. Uitnodiging hoorzitting interne commissie

- Het secretariaat deelt schriftelijk namens de commissie mee aan de klager dat hij tijdens de zitting in de gelegenheid worden gesteld gehoord te worden;
- Bij de uitnodiging worden de op de zaak betrekking hebbende stukken meegezonden;
- Tot uiterlijk drie werkdagen voor de hoorzitting kan klager onder opgaaf van dringende redenen de secretaris van de commissie verzoeken het tijdstip of de datum van de zitting te wijzigen.

#### Artikel 6. Uitnodiging hoorzitting externe commissie

- De secretaris deelt schriftelijk namens de commissie mee aan de klager dat hij tijdens de zitting in de gelegenheid worden gesteld gehoord te worden;
- Bij de uitnodiging worden de op de zaak betrekking hebbende stukken meegezonden;
- Tot uiterlijk drie werkdagen voor de hoorzitting kan klager onder opgaaf van dringende redenen de secretaris van de commissie verzoeken het tijdstip of de datum van de zitting te wijzigen.

#### Artikel 7. Hoor en wederhoor externe commissie

- Voor de hoorzitting zendt de beklaagde schriftelijk een verslag van de gebeurtenissen waartoe de klacht zich richt.
- De externe commissie neemt kennis van hoor en wederhoor.

#### Artikel 7. Handhaving orde

- De voorzitter zorg voor handhaving van de orde van de vergadering;

2. De voorzitter is bevoegd wanneer die orde op enigerlei wijze wordt verstoord door deelnemers aan de hoorzitting of door toehoorders, degenen die zich hieraan schuldig maken te doen vertrekken.

#### **Artikel 8. Verslaglegging**

1. Het verslag als bedoeld in artikel 9:10 lid 3 Awb zal (integraal) digitaal worden opgenomen, verwerkt en worden opgeslagen waarbij elk verslag een uniek kenmerk meekrijgen;
2. Op verzoek van klager, dan wel de nationale ombudsman, wordt het verslag op schrift gesteld en toegezonden;
3. Het verslag houdt een beknopte vermelding in van hetgeen over en weer is gezegd en overigens ter zitting is voorgevallen;
4. Het verslag verwijst naar de op de zitting overgelegde bescheiden, die aan het verslag worden gehecht;
5. Het verslag wordt ondertekend door de secretaris waar het de externe commissie betreft, of door het secretariaat waar het de interne commissie betreft.

#### **Artikel 9. Nader onderzoek**

1. Indien na afloop van de zitting, maar voordat het advies wordt opgesteld, nader onderzoek wenselijk blijkt te zijn, kan de voorzitter van de commissie uit eigen beweging of op verlangen van de commissie dit onderzoek houden.

#### **Artikel 10. Openbaarheid zitting**

1. Hoorzittingen van de commissies zijn besloten.

#### **Artikel 11. Raadkamer en uitkomsten onderzoek**

1. De commissies beraadslagen en beslissen achter gesloten deuren over het door hen uit te brengen beslissing. De commissies beslissen overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:12 Awb.

### **HOOFDSTUK III Slotbepalingen**

#### **Artikel 12. Verslag werkzaamheden**

De commissie brengt jaarlijks een schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden. Dit verslag wordt ter kennis gebracht van het algemeen bestuur van de ISD;

#### **Artikel 13. Evaluatie**

Dit huishoudelijk reglement wordt eens in de twee jaar geëvalueerd.

#### **Artikel 14. Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Dit huishoudelijk reglement treedt in werking op 1 januari 2025.
2. Het *Huishoudelijk reglement afdoening klaagschriften ISD Bollenstreek 2016* wordt ingetrokken met ingang van inwerkingtreding zoals genoemd in lid 1.
3. Dit huishoudelijk reglement kan worden aangehaald als: *Het huishoudelijk reglement klachtenregeling ISD Bollenstreek 2024*.

#### **Besluit**

*Het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek heeft op 20 november 2024 het Huishoudelijk reglement klachtenregeling ISD Bollenstreek 2024 vastgesteld.*

*D.T.C. Salman*  
voorzitter

*mr. R.J. 't Jong*  
secretaris