

Klachtenverordening ISD BOL 2025

Het Algemeen Bestuur ISD BOL

Gelet op:

de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst BOL;

B E S L U I T:

Vast te stellen de navolgende:

Klachtenverordening ISD BOL 2025

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a) Klacht: een mondeling of schriftelijke uiting van ongenoegen omtrent de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkend persoon zich jegens een ander heeft gedragen;
- b) Klager: de indiener van een klacht;
- c) Beklaagde: de medewerker waar een klacht tegen is gericht;
- d) Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon;
- e) Bestuursorgaan: het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur en de Voorzitter van ISD BOL;
- f) Secretaris: de directeur als bedoeld in hoofdstuk 5 van de Gemeenschappelijke Regeling van ISD BOL
- g) Klachtbehandelaar: de ambtenaar belast met de afhandeling van klachten.
- h) Nationale ombudsman: de Nationale ombudsman te Den Haag.

Artikel 2 Algemeen

Eenieder heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werkzame persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Artikel 3 Wijze indienen klacht

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden ingediend.

Artikel 4 Een mondeling geuit ongenoegen

1. Een mondeling geuit ongenoegen kan zowel telefonisch als in persoon worden gedaan.
2. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens geuite ongenoegen tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van het geuite ongenoegen als een klacht.
3. Indien niet tot een oplossing wordt gekomen, wordt van de mondeling geuite ongenoegen een klachtnotitie gemaakt, welke notitie zo spoedig mogelijk aan de klachtenbehandelaar wordt overhandigd.
4. De klachtenbehandelaar zal de klacht vervolgens op dezelfde wijze oppakken als de werkwijze voor de schriftelijke klacht conform artikel 3 lid 3 van deze verordening.

Artikel 5 Een schriftelijk ingediende klacht

Een schriftelijk ingediende klacht is ontvankelijk indien zij:

- a) Schriftelijk en gedagtekend is en;
- a) Naam en adres van klager bevat en;
- b) Een duidelijke omschrijving bevat van de gedraging waarover de klacht is ingediend en
- c) Is ondertekend door klager.

[Artikel 5 bevat een kennelijke verschrijving. Hier wordt bedoeld:

- a) Schriftelijk en gedagtekend is en;
- b) Naam en adres van klager bevat en;
- c) Een duidelijke omschrijving bevat van de gedraging waarover de klacht is ingediend en
- d) Is ondertekend door klager.]

Artikel 6 Een elektronisch ingediende klacht

1. Een elektronisch ingediende klacht kan via het daartoe bestemde formulier op de website van ISD BOL worden ingediend.
2. Indien de klacht op een andere wijze via elektronische wijze wordt ingediend, neemt de klachtbehandelaar bij onduidelijkheid contact op met de indiener van de klacht, voor nadere afstemming van de aard van de klacht.

Artikel 7 Buiten behandeling

1. Een klacht blijft buiten behandeling indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze of voorgaande regeling is behandeld;
 - b) Die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) Waartegen door klager bezwaar gemaakt kan of kon worden;
 - d) Waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e) Die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of is geweest;
 - f) Waarover een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien 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.
2. Een klacht blijft tevens buiten behandeling indien de klacht dan wel het belang van de klager naar het oordeel van het bestuursorgaan van onvoldoende gewicht is.
3. Van het buiten behandeling stellen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8 Klachtenbehandelaar

1. Het Dagelijks Bestuur wijst een medewerker aan als klachtenbehandelaar.
2. De klachtenbehandelaar draagt, met inachtneming van de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht, zorg voor een juiste afwikkeling van de klacht, tenzij hij zelf bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Alsdan vindt de behandeling van de klacht plaats door een daartoe door het Dagelijks Bestuur aangewezen ambtenaar.

Artikel 9 Buitengewoon opsporingsambtenaar

1. Indien de klacht betrekking heeft op een buitengewoon opsporingsambtenaar vindt afwikkeling van de klacht plaats met inachtneming van artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar.
2. De klachtbehandelaar zendt overeenkomstig artikel 41, eerste lid, van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar een afschrift van afdoening van de klacht aan de toezichthouder en de direct toezichthouder op de buitengewoon opsporingsambtenaar.

Artikel 10 Klachten gegevensverwerking

Klachten betreffende de gegevensverwerking inzake de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Wet politiegegevens (Wpg) worden behandeld door de Functionaris Gegevensbescherming ISD BOL.

Artikel 11 Klachten cameratoezicht

Klachten die betrekking hebben op het cameratoezicht in de wachtruimte en spreekkamers van ISD BOL worden behandeld door de directeur van ISD BOL.

Artikel 12 Procedure

1. De ontvangst van de klacht vindt plaats binnen een week na indiening hiervan.
2. De klager wordt op ge hoogte gesteld van de te volgen procedure en de vermoedelijke termijn van afdoening.
3. De persoon waarop de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende, ontvangen een kopie van de klacht alsmede de daarbij gevoegde stukken. De persoon op wie de klacht betrekking heeft alsmede diens leidinggevende worden binnen een daartoe gestelde termijn in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren.
4. Aan de indiener van de klacht wordt de mogelijkheid van een hoorzitting aangeboden om de klacht nader toe te lichten.

Artikel 13 Horen

1. Het horen vindt plaats door:

- a) De Functionaris Gegevensbescherming ISD BOL bij klachten betreffende gegevensverwerking Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) of gegevensverwerking Wet politiegegevens (Wpg);
 - b) Door de directeur van ISD BOL bij klachten omtrent het cameratoezicht;
 - c) Door de klachtenbehandelaar ISD BOL bij overige klachten.
2. De klager, alsmede degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om al dan niet in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
 3. Indien klager bezwaar maakt tegen het horen in aanwezigheid van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt hij afzonderlijk gehoord.
 4. Telefonisch horen is mogelijk indien klager hiermee instemt.
 5. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid op het door de ander gestelde te reageren.
 6. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 14 Achterwege blijven van horen

Het horen blijft achterwege indien:

- a) De klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is;
 - b) Klager schriftelijk aangeeft niet gehoord te willen worden;
 - c) Schriftelijk instemt met het afzien van horen.
2. De persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt van het achterwege blijven van horen in kennis gesteld.

[Artikel 14 bevat een kennelijke verschrijving. Hier wordt bedoeld: 1. Het horen blijft achterwege indien:]

Artikel 15 Afdoening

1. De klachtenbehandelaar doet de klacht af en stelt klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen en van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. In deze kennisgeving wordt klager gewezen op de mogelijkheid zich tot de Nationale Ombudsman te wenden indien hij het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgedaan.
3. De persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, alsmede diens leidinggevende ontvangen een afschrift van de klachtafdoening.
4. Gelijktijdig met toezending van de uitkomst van de klachtafdoening wordt het verslag van het horen toegezonden aan klager, de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft alsmede diens leidinggevende.
5. De klachtenbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken of, bij verdaging, binnen tien weken na ontvangst daarvan af. Van een verdaging wordt door de klachtenbehandelaar schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklaagde.

Artikel 16 Tegemoetkoming

Indien het bestuursorgaan naar tevredenheid van klager tegemoetkomt aan de klacht en de klager van deze tevredenheid blijk geeft, wordt aan klager schriftelijk medegedeeld dat verdere behandeling van diens klacht achterwege blijft.

Artikel 17 Registratie

1. Alle klachten worden geregistreerd.
2. De klachtenbehandelaar rapporteert jaarlijks aan het Dagelijks Bestuur, het Algemeen Bestuur en de Voorzitter.

Artikel 18 Overgangsbepaling

De behandeling van klachten, ingediend vóór de inwerkingtreding van deze verordening wordt zo veel als mogelijk overeenkomstig deze verordening voortgezet.

Artikel 19 Intrekken oude verordening

De klachtenverordening ISD BOL 2007 wordt gelijktijdig met het inwerkingtreten van deze verordening ingetrokken.

Artikel 20 Citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na de algemene bekendmaking.
2. Deze verordening kan worden aangehaald als 'Klachtenverordening ISD BOL 2025'.

Met deze verordening heeft tevens ingestemd het Dagelijks Bestuur van ISD BOL in de vergadering van d.d. 25 juni 2025.

Aldus besloten in de Vergadering van het Algemeen Bestuur d.d. 2 juli 2025

De voorzitter,

C.P.G. Wilbach

de secretaris,

H.C.A. Smeijsters