

Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Cocensus

Inleiding

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Hoofdstuk 2 Indiening en registratie van de klacht

Hoofdstuk 3 De klachtbehandeling

Hoofdstuk 4 Nationale ombudsman

Hoofdstuk 5 Rapportage en leren van klachten

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Inleiding

Cocensus hecht als Gemeenschappelijke Regeling Cocensus veel waarde aan klachtbehandeling.

Klachten geven inzicht in wat beter kan en bieden kansen om de dienstverlening te verbeteren.

Het leren van klachten is dan ook een belangrijk aspect in het klachtproces.

Klachten worden zoveel mogelijk informeel opgelost, waarbij het persoonlijk contact met de klager voorop staat.

Iemand die een klacht indient heeft altijd de mogelijkheid om een klacht formeel te laten behandelen.

De klachtbehandeling is oplossingsgericht en vindt ook objectief plaats.

De klachtbehandeling doet recht aan de positie van de betrokken partijen: de klager, het bestuursorgaan, de organisatie en/of de medewerker(s) waarover wordt geklaagd.

Een klacht kan gaan over de wijze waarop Cocensus handelt of de gedraging van het bestuur of één van de medewerkers van Cocensus.

Wanneer een klager het niet eens is met een genomen besluit of met het beleid dat wordt gevoerd dan wordt het klaagschrift als zodanig gelezen en niet als klacht afgehandeld.

Als de klager na de interne klachtbehandeling niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan hij of zij een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) bestuur: het bestuur van Cocensus;
- b) klacht: een uiting van ontevredenheid over de manier waarop het bestuur of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan zich in een bepaalde situatie tegenover een persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- c) klachtbehandelaar: de behandelaar van de klacht als bedoeld in artikel 3;
- d) klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 2;
- e) klager: de persoon die een klacht heeft ingediend;
- f) voorzitter: de voorzitter van het bestuur van Cocensus;
- g) Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman in Den Haag.

Artikel 2 Klachtencoördinator

- 1. Het bestuur wijst de klachtencoördinator(en) aan.
- 2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht plaatsvindt volgens deze regeling en de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht.
- 3. Als het nodig is, helpt de klachtencoördinator de klager bij het omschrijven van de klacht.
- 4. De klachtencoördinator adviseert het bestuur over het voorkomen van klachten.
- 5. De klachtencoördinator registreert alle ingediende klachten en maakt het jaarverslag zoals bedoeld in artikel 12.
- 6. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 3 Klachtbehandelaar

- 1. Een klacht over het bestuur of over een lid ervan wordt behandeld door de voorzitter. Als de voorzitter zelf het onderwerp van de klacht is, is het tweede lid van dit artikel van toepassing.
- 2. Een klacht over de voorzitter wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
- 3. Een klacht over de directeur wordt behandeld door de voorzitter.
- 4. Een klacht over een afdelingsmanager wordt behandeld door de directeur.

5. Een klacht over een coördinator wordt behandeld door de afdelingsmanager.
6. Een klacht over een medewerker in dienst van of werkzaam onder verantwoordelijkheid van Cocensus wordt behandeld door zijn of haar leidinggevende.
7. Alle overige klachten worden behandeld door de directeur.
8. Als de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de directeur geïnformeerd over de klacht en kan hij of zij afwijken van het vijfde of zesde lid.

Hoofdstuk 2 Indiening en registratie van de klacht

Artikel 4 Indiening van de klacht

1. Een klacht kan digitaal of schriftelijk worden ingediend.
2. In het geval een klacht mondeling wordt ingediend bij een medewerker, wordt de klager verzocht de klacht schriftelijk in te dienen.

Artikel 5: Buiten behandeling laten van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a) die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren. In dat geval moet zo spoedig mogelijk daarna de klacht worden ingediend;
 - b) die al eerder met deze of voorgaande klachtenregeling is behandeld;
 - c) waartegen door de klager bezwaar vanwege de wet gemaakt had kunnen worden;
 - d) waartegen door de klager beroep vanwege de wet kan of worden ingesteld;
 - e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan e en bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of
 - f) zolang er een opsporingsonderzoek of vervolging loopt op bevel van de officier van justitie, of als een gedraging onderdeel is van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit waarvoor een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is.
2. Neemt de klachtcoördinator de klacht niet in behandeling, dan wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift door de klachtencoördinator in kennis gesteld.

Artikel 6 Ontvangst

1. De ontvangst van een klacht wordt bevestigd. Een schriftelijk ingediende klacht wordt schriftelijk bevestigd, een klacht ontvangen via e-mail wordt via e-mail bevestigd.
2. Klager ontvangt informatie over wie de klacht behandelt en hoe het verloop van de procedure is.

Artikel 7 Registratie

1. Alle klachten worden voorgelegd aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klacht.

Hoofdstuk 3 De klachtbehandeling

Artikel 8 Fases klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. Informele behandeling:

- a) Na de ontvangst van de klacht, neemt de klachtbehandelaar binnen vijf werkdagen contact op met de klager om te bekijken of er een praktische aanpak of oplossing mogelijk is, waarmee de klager tevreden is, of om de behandeling van de klacht af te stemmen.
- b) Als de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost, is verdere klachtbehandeling niet meer nodig. Als de klacht niet kan worden opgelost, wordt deze formeel behandeld.

2. **Formele behandeling:** Een digitaal of schriftelijk ingediende klacht, die niet in de informele fase is opgelost, wordt volgens deze regeling en de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht behandeld.

3. **Behandeling door de Nationale ombudsman:** Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling, dan kan hij of zij na afloop daarvan een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Formele klachtbehandeling

Artikel 9 Onderzoek

1. De klachtencoördinator begeleidt de behandeling van de klacht, tenzij hij of zij zelf het onderwerp is van de klacht. In dat geval vindt de behandeling van de klacht plaats onder begeleiding van de Adjunct-Directeur.
2. De klachtencoördinator mag voor de voorbereiding van de behandeling van de klacht vragen stellen of informatie opvragen.

3. De klachtencoördinator kan, na overleg met de klachtbehandelaar, bij derden en/of deskundigen advies of informatie inwinnen en hen zo nodig uitnodigen om bij het gesprek als bedoeld in artikel 9 aanwezig te zijn.

Artikel 10 Hoor en wederhoor

1. Degene over wie is geklaagd ontvangt een afschrift van de klacht en de eventueel daarbij meegestuurde stukken.
2. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de klager en degene over wie is geklaagd een mondelinge toelichting kunnen geven op de klacht (horen). Het uitgangspunt is dat zij dit gelijktijdig en in elkaars aanwezigheid doen.
3. Als dat nodig is, worden getuigen gehoord.
4. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten bijstaan.
5. De klachtenbehandelaar maakt een verslag van het horen. De klachtenbehandelaar en de klager ondertekenen het verslag.

Artikel 11 Afdoening

1. De klachtencoördinator stelt in overleg met de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op met een advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuur. Het verslag van het horen maakt deel uit van het rapport. De klachtencoördinator ondertekent het rapport.
2. De klachtencoördinator handelt de klacht na ontvangst binnen de wettelijke termijn van zes weken af. Deze termijn mag éénmaal met maximaal vier weken worden verlengd. Als de termijn wordt verlengd, doet de klachtencoördinator daarvan schriftelijk melding aan de klager en aan degene over wie is geklaagd.
3. De klachtencoördinator informeert de klager en de klachtbehandelaar in een afdoeningsbrief schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

Hoofdstuk 4 Nationale ombudsman

Artikel 12 Behandeling door de Nationale ombudsman

1. In de afdoeningsbrief staat dat, als klager het niet eens is met de behandeling en/of afdoening van de klacht, hij of zij binnen één jaar na de ontvangst van deze brief de klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman in Den Haag.
2. De klachtencoördinator is namens Cocensus contactpersoon voor de Nationale ombudsman en heeft de volgende taken:
 - a) het registreren en coördineren van klachten die over Cocensus bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover;
 - b) het adviseren van het bestuur naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman;
 - c) het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 12, eerste lid.

Hoofdstuk 5 Rapportage

Artikel 13 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande kalenderjaar binnen Cocensus zijn behandeld. Hierbij wordt ook verslag gedaan van klachten die in het voorafgaande kalenderjaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de manier waarop de klachten zijn behandeld, wat van de klachten kon worden geleerd en eventuele aanbevelingen.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 14 Uitzonderingsbepaling

Deze regeling is niet van toepassing op:

1. klachten van medewerkers over ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, racisme en discriminatie;
2. andere klachten waarop een bijzondere klachtenregeling van toepassing is.

Artikel 15 Intrekking en inwerkingtreding

1. De Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Cocensus, die is vastgesteld op 7 maart 2014 wordt ingetrokken.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Artikel 16 Overgangsregeling

Klachten ingediend vóór de inwerkingtreding van deze klachtenregeling, die nog niet in behandeling zijn genomen, worden behandeld volgens deze regeling.

Artikel 17 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Cocensus.

Ondertekening

Vastgesteld in de vergadering van het bestuur van 27 november 2024.

C. Schouten , voorzitter

G.G.J. Schipper, directeur