

Klachtenregeling SSC DeSom 2014

Besluit van het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling SSC DeSom over de vaststelling van de regeling over klachten ten aanzien van de wijze waarop het openbaar lichaam zich in een bepaalde gelegenheid tegen hem of haar heeft gedragen en van een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het SSC DeSom (Klachtenregeling SSC DeSom 2014).

Het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling SSC DeSom,

Gelet op;

artikel 43, eerste lid, van de Gemeenschappelijke Regeling SSC DeSom;

Besluit

vast te stellen:

de Klachtenregeling SSC DeSom 2014

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan of de gedraging van diens voorzitter of lid daarvan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
- b. klager: Degene die een klacht indient.
- c. klaagschrift: Een schriftelijke klacht.
- d. gedraging: Het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan.
- e. klachtencoördinator: Degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 6 van deze verordening.
- f. klachtbehandelaar: Degene die op grond van artikel 5 belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht.

Artikel 2

De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een ieder kan mondeling, schriftelijk of digitaal een klacht indienen over een gedraging.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De dagtekening.
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
 - d. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend op een door het dagelijks bestuur vastgesteld klachtenformulier.
 - e. Een schriftelijke klacht wordt gericht aan het postadres van het dagelijks bestuur van SSC DeSom.
 - f. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 3

Mondelinge klacht

Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan het SSC worden ingediend.

Artikel 4

Vereenvoudigde afhandeling van een klacht

1. Een klacht dient zo spoedig mogelijk behandeld te worden door mondeling of telefonisch contact te hebben met de klager en te proberen tot een oplossing te komen.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, nadat de klacht is behandeld, schriftelijk een bevestiging van het gesprek en de afspraken die zijn gemaakt.

Artikel 5

Wettelijke procedure

Als de vereenvoudigde afhandeling niet mogelijk is of geen oplossing biedt, zijn de artikelen 6, 9 en 10 van toepassing.

Artikel 6

Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd onder vermelding van de klachtbehandelaar.
2. Na de ontvangstbevestiging wordt de klacht aan de klachtenbehandelaar en de directeur gezonden.

Artikel 7

Klachtbehandelaar

1. Aangewezen is als klachtbehandelaar voor het behandelen van een klacht naar aanleiding van een gedraging van;
 - a. een gedraging van een ambtenaar dan wel een daarmee in het kader van deze klachtenverordening gelijk te stellen functionaris: de directeur
 - b. een gedraging van de directeur: de voorzitter
 - c. een gedraging van de voorzitter: de plaatsvervangend voorzitter
 - d. een gedraging van een lid van het algemeen bestuur: de voorzitter
 - e. een gedraging van een lid van het dagelijks bestuur; de voorzitter
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst het algemeen bestuur een klachtbehandelaar aan.

Artikel 8

Klachtencoördinator

1. Het dagelijks bestuur benoemt een klachtencoördinator.
2. Het dagelijks bestuur kan voorts één of meer plaatsvervangers benoemen.
3. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
 - a. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar;
 - b. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
 - c. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over te treffen maatregelen;
 - d. optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens het SSC en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
 - e. adviseren van het bestuur naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
 - f. voorlichting geven over de klachtenprocedure;
 - g. opstellen van een jaarverslag;
 - h. verrichten van alle overige werkzaamheden, die voor de klachtenbehandeling noodzakelijk zijn.

Artikel 9

Hoor en wederhoor

1. Aan de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene over wiens handelen wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Als de klager hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.
3. Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van het openbaar lichaam die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. De klager en de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten bijstaan.

Artikel 10

Bevindingen van het onderzoek

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt een advies op in de vorm van een door hem te ondertekenen afdoeningsbrief.
2. De klachtbehandelaar, informeert de klager, het bestuursorgaan en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen zes weken of, na verdaging, uiterlijk binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift. De informatie is schriftelijk en bevat een motivatie over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator en de directeur krijgen hiervan een afschrift.

3. De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief.

Artikel 11

Verslag

De klachtencoördinator doet jaarlijks aan het algemeen bestuur verslag over het aantal, aard en wijze van de klachten van het voorgaande jaar en hoe daar mee om is gegaan. Tevens doet hij verslag van de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld.

Artikel 12

Nadere regels

Het algemeen bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze regeling.

Artikel 13

Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de dag na de dag van bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2014.

Artikel 14

Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als "Klachtenregeling SSC DeSom 2014".

Aldus besloten in de vergadering van het algemeen bestuur van het SSC DeSom d.d. 20 januari 2014.

de voorzitter, de kwartiermaker / interim directeur,

J.G.A. Baas A.W. Siebenga