

## **KLACHTENREGELING GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING ZAFFIER**

*Geldend van 01-01-2023 t/m heden*

### *Intitulé*

Het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Zaffier, gevestigd te Alkmaar;

Bijeen: in zijn vergadering van **XX XXX 2023**;

Gelet: op het bepaalde in artikel 4 van de Gemeenschappelijke regeling Zaffier;

Overwegende: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van Zaffier houdende regels omtrent klachten (Klachtenregeling Zaffier) een klachtenregeling dienst vast te stellen

Besluit:

vast te stellen Klachtenregeling Zaffier overeenkomstig onderstaande tekst:

### **Artikel 1 begripsbepaling**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Awb: Algemene wet bestuursrecht
2. Beklaagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
3. Directeur: de directeur als bedoeld in artikel 18 van de Gemeenschappelijke Regeling Zaffier;
4. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan;
5. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van Zaffier 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;
6. Klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 3 van deze regeling belast is met de behandeling van de ingediende klacht;
7. Klachtbrief: een schriftelijke klacht;
8. Klachtencoördinator: degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 2 van deze regeling;
9. Klachtindiener: degene die een klacht indient;
10. Medewerker: alle personen met een arbeidsovereenkomst bij Zaffier. Voor deze regeling wordt de stagiaire met een stageovereenkomst bij Zaffier met een medewerker gelijkgesteld. Alle ingehuurde, betaald en onbetaald, niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten voor Zaffier worden met een medewerker gelijkgesteld. Alle personen werkzaam bij Zaffier vanuit de Participatiewet.
11. Voorzitter: de voorzitter van het algemeen en dagelijks bestuur, als bedoeld in artikel 8 van de gemeenschappelijke regeling Zaffier.

### **Artikel 2 Klachtencoördinator**

1. De klachtencoördinatie is belegd bij de afdeling bezwaar en beroep van Zaffier.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:

- a. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar en beklagde;
- b. ontvangstbevestiging versturen naar de klager;
- c. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
- d. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren aan het bestuursorgaan over te treffen maatregelen;
- e. optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens Zaffier en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
- f. adviseren van het dagelijks bestuur naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
- g. voorlichting geven over de klachtenprocedure;
- h. opstellen van jaarverslagen;
- i. verrichten van alle overige werkzaamheden, die voor de klachtbehandeling noodzakelijk zijn.

### **Artikel 3 Klachtbehandelaar**

1. Aangewezen is als klachtbehandelaar voor het behandelen van een klacht naar aanleiding van:
  - een gedraging van een medewerker, niet zijnde een manager: de teammanager van de medewerker;
  - een gedraging van een teammanager: het MT- lid waar de betreffende teammanager onder valt;
  - een gedraging van een MT- lid: de directeur;
  - een gedraging van de directeur: de voorzitter;
  - een gedraging van de voorzitter: de plaatsvervangend voorzitter en een lid van het AB, niet zijnde lid van het DB, gezamenlijk;
  - een gedraging van een lid van het algemeen bestuur: de voorzitter
  - een gedraging van een lid van het dagelijks bestuur: de voorzitter.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst het dagelijks bestuur op advies van de klachtencoördinator een klachtbehandelaar aan.

### **Artikel 4 Reikwijdte en doel van de regeling**

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor een adequate afhandeling van ontvangen klachten.

### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een ieder kan mondeling, zowel in persoon als telefonisch, schriftelijk of per e-mail of via een daarvoor door het bestuur van Zaffier beschikbaar (digitaal) formulier een klacht indienen.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt (digitaal) ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
  - a. de naam en het adres van de klachtindiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - d. wanneer de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. De klachtbrief is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij de klachtbrief worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overlegd.

4. Klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.

#### **Artikel 6 Mondelinge klacht**

1. Mondelinge klachten worden met toepassing van artikel 7 behandeld.
2. De artikelen 9, 10 en 11 zijn niet van toepassing op mondelinge klachten.
3. Indien de mondelinge klacht niet naar tevredenheid van de klachtindiener is afgehandeld, wordt de klachtindiener in de bevestiging, als bedoeld in artikel 7, tweede lid gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke indiening van de klacht.

#### **Artikel 7 Vereenvoudigde afhandeling van een klacht**

1. Een klacht wordt binnen tien werkdagen behandeld door mondeling of telefonisch contact te hebben met de klachtindiener om te proberen tot een oplossing te komen.
2. De klachtindiener ontvangt zo spoedig mogelijk, nadat de klacht is behandeld, schriftelijk een bevestiging van het gesprek en de afspraken die zijn gemaakt.
3. In de bevestiging wordt vermeld of de klacht al dan niet naar tevredenheid is afgehandeld.
4. De klachtencoördinator ontvangt een afschrift van de bevestiging.

#### **Artikel 8 Vervolgprocedure**

Als vereenvoudigde afhandeling van een klacht niet mogelijk is of geen oplossing biedt, zijn de artikelen 9, 10 en 11 van toepassing.

#### **Artikel 9 Ontvangstbevestiging en herstel verzuim**

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen door de klachtencoördinator bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt de naam en functie van de klachtbehandelaar vermeld.
2. De ontvangstbevestiging, de klachtbrief en eventuele bijlagen worden aan de klachtbehandelaar en de beklagde gezonden.
3. Indien de klachtbrief niet voldoet aan de vereisten als bedoeld in artikel 9:4 Awb stelt de klachtencoördinator de klachtindiener in de gelegenheid zijn klacht binnen twee weken aan te vullen.
4. Indien de klachtindiener het verzuim als bedoeld in het vorige lid niet herstelt, stelt de klachtencoördinator de klacht schriftelijk buiten behandeling. De klachtbehandelaar en de beklagde ontvangen een afschrift van deze brief.
5. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klachtindiener uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.
6. De klachtencoördinator vermeldt in zijn brief inzake de buiten behandelingstelling dat de klachtindiener, tot een jaar na de datum waarop de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden, een klacht kan indienen die aan de vereisten voldoet.

#### **Artikel 10 Hoor en wederhoor**

1. De klachtindiener en de beklagde worden door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord.
2. Het horen vindt binnen drie weken na verzending van de ontvangstbevestiging plaats.
3. Als de klachtindiener of de beklagde hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.

4. De klachtindiener en de beklagde kunnen zich bij het horen laten bijstaan.

#### **Artikel 11 Bevindingen van het onderzoek**

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en schrijft een door hem te ondertekenen schriftelijke beslissing op de klacht.
2. De beslissing bevat een motivering over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden.
3. De klachtbehandelaar verzendt de beslissing op de klacht aan de klachtindiener binnen zes weken of, na verdaging, uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van de klachtbrief. De klachtencoördinator en de beklagde krijgen hiervan een afschrift.
4. De klachtindiener 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 beslissing op de klacht.

#### **Artikel 12 Jaarverslag**

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks aan het dagelijks bestuur verslag over het aantal en de aard van de klachten van het voorgaande jaar en hoe daar mee is omgegaan. Tevens doet hij verslag van de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld.
2. Het dagelijks bestuur informeert jaarlijks het algemeen bestuur en de colleges van de aangesloten gemeenten over de verslagen zoals genoemd in het vorige lid.

#### **Artikel 13 Onvoorziene situaties**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur van Zaffier.

#### **Artikel 14 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag na die van haar bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2023.

#### **Artikel 15 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Zaffier.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur,  
Alkmaar, xx Januari 2022

het dagelijks bestuur voornoemd:

Naam,  
Voorzitter

J.Mokveld  
Algemeen directeur, tevens secretaris