Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Besluit van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling 1Stroom houdende regels omtrent klachten Klachtenregeling 1Stroom 2018

Geldend van 24-02-2018 t/m heden

Intitulé

Besluit van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling 1Stroom houdende regels omtrent klachten Klachtenregeling 1Stroom 2018

Hoofdstuk 1: begripsomschrijving en algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging van:

- **1.** Een bestuursorgaan;
- **2.** De voorzitter of een lid van het dagelijks bestuur
- **3.** Een medewerker van 1Stroom

b. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door een bestuursorgaan of door een onder a sub 2. of 3. bedoelde persoon

c. Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij een bestuursorgaan over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als gedraging van het bestuursorgaan.

d. Bestuursorgaan

- **1.** Het algemeen bestuur
- **2.** Het dagelijks bestuur
- **3.** De voorzitter van het dagelijks bestuur
- **4.** De heffingsambtenaar
- **5.** De invorderingsambtenaar

e. Algemeen bestuur: het algemeen bestuur van 1Stroom

f. Dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van 1Stroom

g. Medewerker: een ambtenaar van 1Stroom of een persoon die anderszins werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van 1 Stroom

h. De directie: de directeuren en de adjunct-directeur van 1Stroom

i. Teamregisseur: de teamregisseur van het team waarbinnen de medewerker werkt over wiens gedraging een klacht wordt ingediend

j. Klachtbehandelaar: degene die op grond van 3.2 of 3.3 een klacht behandelt, onderzoekt en over de afdoening van een klacht adviseert aan een bestuursorgaan

k. Klachtcoördinator: de door de directie aangewezen functionaris die belast is met de registratie van klachten, toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten en ondersteuning verleent bij de behandeling van klachten

Artikel 1.2 Melding van klachten

De klachtbehandelaar en de klachtcoördinator worden van iedere schriftelijke of mondelinge klacht onmiddellijk in kennis gesteld

Artikel 1.3 Tegemoetkomen aan klager

Indien en zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht en is het bepaalde in deze verordening verder niet van toepassing.

Artikel 1.4 Nadere regels

De directie van 1Stroom kan nadere regels vaststellen over de wijze van indiening, registratie en behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten.

Hoofdstuk 2: Behandeling van mondelinge klachten

Artikel 2.1 Afhandeling en registratie van mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden binnen vier weken mondeling of schriftelijk afgedaan door de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 3.2. Hierbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling

2. Iedere mondelinge klacht wordt geregistreerd.

Hoofdstuk 3: Behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 3.1 Registratie van klachten

1. Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 3.2 en 3.3 behandelt. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.

2. Een langs digitale weg ingediende klacht wordt behandeld als een schriftelijke klacht.

3. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld, indien de klager daar uitdrukkelijk om verzoekt en ter tekening aan klager voorgelegd ter bevestiging dat de klacht correct is verwoord.

4. De klacht coördinator houdt een klachtregister bij. Hier wordt de aard van de klacht en de afhandeling geregistreerd.

Artikel 3.2 Informele klachtbehandeling

1. Indien de teamregisseur of een medewerker die binnen een team daarvoor is aangewezen de klacht zelf kan afhandelen, zal deze de klacht binnen een week na ontvangst van de klacht oplossen. Hij neemt daartoe contact op met de klager en met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hun verhaal te doen.

2. Afhankelijk van de uitkomst van de gesprekken kan alsnog een formele klachtbehandeling plaatsvinden, zoals bedoeld in artikel 3.3.

Artikel 3.3. Formele klachtbehandeling

1. Een klacht wordt behandeld en onderzocht door:
   a. De teamregisseur dan wel een lid van de directie in het geval dat een team geen teamregisseur heeft, indien het een gedraging van een ambtenaar betreft
   b. Een lid van de directie indien het een gedraging van een teamregisseur betreft
   c. De voorzitter van het dagelijks bestuur indien het een gedraging van een lid van de directie betreft
   d. Het algemeen bestuur indien het een gedraging van het dagelijks bestuur, een lid van het dagelijks bestuur of de voorzitter van het dagelijks bestuur betreft.
2. De klachtcoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.
3. Tijdens de behandeling van de klacht gaan partijen om de tafel met de klachtbehandelaar.

Artikel 3.4 Beslissing

De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft binnen zes weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de conclusies die het daaraan verbindt. De klachtcoördinator ontvangt een afschrift van de beslissing.

Hoofdstuk 4. Ombudsman

Artikel 4.1 Nationale Ombudsman

1. Na afhandeling van de klacht kan de klager zijn klacht kosteloos voorleggen aan de Nationale Ombudsman
2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de klacht

Hoofdstuk 5. Rapportage

Artikel 5.1 Jaaroverzicht

In de jaarrekening van 1Stroom wordt melding gemaakt van het aantal klachten dat op grond van deze regeling is ingediend, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Hoofdstuk 6. Slotbepalingen

Artikel 6.1 Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directie.

Artikel 6.2 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na de dag waarop deze is bekend gemaakt.

2. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling 1Stroom 2018.

Ondertekening

Aldus besloten in de vergadering van het dagelijks bestuur d.d. 2 januari 2018

het dagelijks bestuur van 1Stroom,

voorzitter secretaris

Ziet u een fout in deze regeling?

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: organisaties.overheid.nl.

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar regelgeving@overheid.nl