Was-wordt-tabel | Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025

Belangrijkste wijzigingen	Klachtenregeling 1Stroom 2018	Klachtenregeling gemeente Duiven 2012	Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015	Klachtenregeling Goed voor elkaar Team Westervoort 2015	Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025
Algemeen	Geen inleiding.	Geen inleiding.	Geen inleiding.	Deze aparte klachtenregeling voor het Sociaal Team van de gemeente Westervoort is nooit ingetrokken. Inmiddels bestaat dit team al een aantal jaar niet meer.	Er is één klachtenregeling voor 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort. Uitgangspunt van deze klachtenregeling is een laagdrempelige klachtenprocedure voor de klager en indien mogelijk staat informele afhandeling van klachten centraal. Daarnaast is de regeling beter leesbaar.
Klacht	In deze regeling staat niet omschreven waar de klager terecht kan met een klacht die niet onder de klachtenregeling valt.	In deze regeling staat niet omschreven waar de klager terecht kan met een klacht die niet onder de klachtenregeling valt.	In deze regeling staat niet omschreven waar de klager terecht kan met een klacht die niet onder de klachtenregeling valt.		In de regeling is een tabel opgenomen voor welke klachten de regeling niet van toepassing is en waar de klager dan wel terecht kan met zijn klacht.

Klachtbehandelaar	Een klacht tegen het AB van 1Stroom is niet in de klachtenregeling opgenomen. In de regeling staan nog functies genoemd die niet meer bestaan binnen 1Stroom.	In de regeling staan nog functies genoemd die niet meer bestaan binnen 1Stroom.	In de regeling staan nog functies genoemd die niet meer bestaan binnen 1Stroom.		De klachtbehandelaar is de persoon die de klacht behandelt. Dit kan een leidinggevende zijn, een persoon die daarvoor is aangewezen op een afdeling of de klachtencoördinator. In de regeling is een tabel opgenomen waarin duidelijk staat welke klacht door welke klachtbehandelaar in behandeling wordt genomen. Deze klachtbehandelaar neemt ook de beslissing op de klacht. De klachtbehandelaars wijken in sommige gevallen af van eerdere regelingen.
Klachtencoördinator					De adviseur dienstverlening, met als aandachtsgebied klachtbehandeling. De klachtencoördinator neemt een aantal taken over van de klachtbehandelaar: -De klachtencoördinator stuurt bij een schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging aan de klager -De klachtencoördinator plant voor de klachtbehandelaar een (telefonische) afspraak in met de klager.
Klachtbehandeling in tweede instantie	Verwijzing naar Nationale Ombudsman.	Geen verwijzing voor klachtbehandeling in tweede instantie in de regeling.	Verwijzing naar Nationale Ombudsman.	Verwijzing naar Nationale Ombudsman.	**Bij een klacht over privacy** kan de klacht worden doorgestuurd aan de Autoriteit Persoonsgegevens. **Voor de overige klachten** kan de klacht worden doorgestuurd naar de Nationale Ombudsman.