

KLACHTENVERORDENING Orionis Walcheren

Het algemeen bestuur van Orionis Walcheren,

Gelet op:

- het voorstel van het dagelijks bestuur Orionis Walcheren Walcheren;
- artikel 8 van de Gemeenschappelijke regeling Orionis Walcheren;
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat:

- het noodzakelijk is nadere regels vast te stellen voor de interne behandeling van klachten;
- regels met daaraan verbonden een registratie en publicatie van ingediende klachten bijdraagt tot het structureel verbeteren van de dienstverlening;

besluit:

vast te stellen de Klachtenverordening Orionis Walcheren:

Hoofdstuk 1

Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1. Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

1. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
2. Bestuursorgaan:
 1. het algemeen bestuur van Orionis Walcheren;
 2. het dagelijks bestuur van Orionis Walcheren;
3. Directeur: algemeen directeur Orionis Walcheren;
4. Klachtenfunctionaris: de functionaris die belast is met de coördinatie, behandeling en advisering over klachten.

Artikel 1.2. Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht.

Artikel 1.3. Klachtenfunctionaris

1. Het dagelijks bestuur stelt een klachtenfunctionaris aan.
2. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.

Hoofdstuk 2

Behandeling van klachten

Artikel 2.1. Indiening

1. Een klacht wordt schriftelijk en door de klager ondertekend of digitaal via de website ingediend.
2. Bij een mondelinge klacht wordt aan de klager een klachtenregistratieformulier (met antwoordenvolp) meegegeven c.q. opgestuurd.
3. De klacht omvat:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 2.2. Registratie

1. Elke ingediende klacht over een gedraging wordt na registratie door Post en Archief doorgezonden aan de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. In de registratie wordt opgenomen:
 - a. naam en adres van de indiener van de klacht;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. gegevens over de wijze van indiening en van behandeling en afhandeling van de klacht, over de doorlooptijd, en, indien van toepassing, over eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 2.3. Ontvankelijkheid

1. Het is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in deze verordening is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door klager bezwaar kan worden gemaakt of gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging sprake is.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:
het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;

Artikel 2.4 **Hoor en wederhoor**

1. De klachtenfunctionaris gaat in gesprek met de functionaris waartegen de klacht is gericht.
2. De klachtenfunctionaris neemt binnen een week na ontvangst van de klacht contact op met klager en geeft aan hoe de klachtafhandeling verder in zijn werk gaat.

Artikel 2.5. **Afhandeling klacht**

1. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst af.
2. Als blijkt dat na het gesprek met de klachtfunctionaris naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet wordt gekomen, is de klacht daarmee afgehandeld.
3. In de gevallen waarin een gesprek met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord in persoon door de klachtenfunctionaris.
4. Als de klachtenfunctionaris het nodig vindt en betrokkenen daarmee instemmen, kan het horen van de klager en de beklagde gelijktijdig plaatsvinden.
5. Zowel de klager als beklagde kunnen zich in het gesprek laten vergezellen of laten bijstaan door iemand van hun keuze.
6. De klachtenfunctionaris maakt een advies (incl. het verslag van het horen) en eventuele aanbevelingen voor de directeur.
7. De directeur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies zijn oordeel over de klacht met de klachtenfunctionaris.
8. Er vindt door de klachtenfunctionaris terugkoppeling plaats aan de klager en de beklagde.

Artikel 2.6. **Klacht tegen directeur**

1. Conform het bepaalde in hoofdstuk 2 van deze verordening behandelt het dagelijks bestuur klachten, gericht tegen gedragingen van de directeur.

Artikel **2.7. Klachten tegen bestuursorganen**

1. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van een lid van het dagelijks bestuur worden conform hoofdstuk 2 van deze verordening behandeld door het dagelijks bestuur.

Artikel **2.8. Zeeuwse Ombudsman**

1. Indien de klager niet tevreden is over de klachtafhandeling kan er door klager contact worden opnemen met de Zeeuwse Ombudsman.

Hoofdstuk 3 **Rapportage**

Artikel 3.1. **Verslag**

2. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks vóór 15 februari aan de directeur en DB een verslag uit. Dit verslag houdt in een overzicht en een analyse van de ingekomen klachten, waarin tevens wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen

- op structurele tekortkomingen in het functioneren van de dienst, en waarin wordt ingegaan op eventuele maatregelen om gesignaleerde knelpunten op te lossen.
3. Het verslag bedoeld in lid 1 wordt vóór 1 mei ter kennisname gebracht aan het algemeen bestuur.
 4. Het jaarverslag wordt daarna intern en extern digitaal gepubliceerd.

Hoofdstuk 4 **Slotbepalingen**

Artikel 4.1 Datum inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de dag na haar bekendmaking.

Artikel 4.2 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel "Klachtenverordening Orionis Walcheren".

Vastgesteld door het Algemeen Bestuur van Orionis Walcheren in de vergadering van 18 mei 2017.

De voorzitter,



De secretaris,

