

## **REGELING KLACHTBEHANDELING**



### **I ALGEMENE BEPALINGEN**

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Bevoegd gezag: bevoegd gezag van Alescon;
- b. Organisatie: Alescon;
- c. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop (het bevoegd gezag van) de organisatie of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de organisatie, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon heeft gedragen;
- d. Klager: degene die de klacht indient;
- e. Regeling: regeling interne klachtbehandeling.

#### **Artikel 2**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de organisatie zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij die organisatie.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de organisatie, wordt aangemerkt als een gedraging van die organisatie.

#### **Artikel 3**

1. De organisatie draagt zorg voor een behoorlijke afhandeling van klachten over haar gedragingen.
2. De organisatie wijst een persoon aan die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten. De organisatie wijst tevens een plaatsvervanger aan.

#### **Artikel 4**

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over de gedraging van een organisatie kan geen beroep worden ingesteld.

### **II BEHANDELING VAN KLACHTEN**

#### **Artikel 5**

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging tegen de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 6 tot en met 14 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

## **Artikel 6**

Zodra de organisatie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de regeling.

## **Artikel 7**

1. De organisatie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 weken.
2. De organisatie zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie, dan wel commissie bevoegd is, naar die instantie, dan wel commissie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener
3. De organisatie zendt een klacht dit niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

## **Artikel 8**

1. De behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het de organisatie zelf dan wel het bevoegd gezag van de organisatie ervan.

## **Artikel 9**

1. De organisatie 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 de artikelen 5 en volgende is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar 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 terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
  - g. waarvoor het bevoegd gezag een andere klachtenregeling heeft vastgesteld.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## **Artikel 10**

Aan degen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift als ook de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## **Artikel 11**

1. De organisatie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

### **Artikel 12**

1. De organisatie handelt de klacht af binnen zes weken. De organisatie heeft als streven klachten binnen drie weken af te handelen.
2. De organisatie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 13**

1. De organisatie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid een verzoekschrift in te dienen bij de ombudscommissie gemeente Hoogeveen.

### **Artikel 14**

De organisatie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks in het kader van kwaliteit geëvalueerd.

## **III SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 15: Bekendmaking**

Het bevoegd gezag van de organisatie maakt de inhoud van deze regeling binnen de organisatie bekend.

### **Artikel 16: Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: "Regeling klachtbehandeling"

### **Artikel 17: Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2007

Aldus vastgesteld door:

ALESCON,  
Namens deze,

A.H. Bruins Slot  
Algemeen directeur