



KLACHTENREGELING

STICHTING STADSWACHT HELMOND

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 1 Begripsbepaling.....	3
Artikel 2 Klachtencoördinatie.....	3
Artikel 3 Klachtrecht	3
Hoofdstuk 2 Behandeling en beoordeling van klachten	3
Artikel 4 Mondeling of schriftelijk	3
Artikel 5 Vormvereisten	4
Artikel 6 Behandelaar	4
Artikel 7 Ontvangstbevestiging	4
Artikel 8 Niet-ontvankelijkheid.....	4
Artikel 8a In kennisstelling niet-ontvankelijkheid	5
Artikel 9 Oordeel en procedure.....	5
Artikel 10 Termijnen.....	6
Artikel 11 Maatregelen.....	6
Hoofdstuk 3 Klachtenregistratie.....	6
Artikel 12 Registratie, overzicht en jaarverslag.....	6
Hoofdstuk 4 Slotbepalingen	6
Artikel 13 Vertrouwelijkheid	6
Artikel 14 Niet geregeld.....	6
Artikel 15 Nadere regels.....	6
Artikel 16 Inwerkingtreding.....	6

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop de Stichting Stadswacht Helmond (SSH), een lid daarvan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de SSH zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Onder klachten in de zin van deze regeling worden niet verstaan algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, omdat deze geen betrekking hebben op een bepaalde aangelegenheid;
- b. Klager: de natuurlijke- of rechtspersoon die zich met een klacht tot de SSH wendt;
- c. Klachtencoördinatie: de coördinatie als bedoeld in artikel 2;
- d. Bestuur: bestuur van de stichting Stadswacht Helmond;
- e. Directie: directie van de stichting Stadswacht Helmond.

Artikel 2 Klachtencoördinatie

- a. De klachtencoördinatie wordt uitgevoerd door de directeur van de SSH of een door hem aangewezen persoon, genaamd de klachtencoördinator.
- b. De klachtencoördinator is belast met de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling, het vastleggen van mondelinge klachten, de registratie van klachten, de doorgeleiding van klachten naar degene die de klacht behandelt, de beoordeling van de ontvankelijkheid. De klachtencoördinator kan het bestuur van de SSH gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van deze regeling. Voorts kan de klachtencoördinator de directie gevraagd en ongevraagd adviseren met betrekking tot de aan hen ingevolge het derde lid opgedragen taak.
- c. De directie is belast met het toezicht op de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling en de voortgang en kwaliteit van de klachtenbehandeling.

Artikel 3 Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de SSH, een lid daarvan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de SSH, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.

Hoofdstuk 2 Behandeling en beoordeling van klachten

Artikel 4 Mondeling of schriftelijk

- a. Mondelinge klachten worden, nadat zij zijn vastgelegd op een daartoe ontworpen formulier, onmiddellijk naar de klachtencoördinator doorgeleid, door hem geregistreerd en worden vervolgens ter behandeling doorgezonden naar degene die de klacht op grond van deze regeling behandelt.
- b. Schriftelijke klachten worden doorgezonden aan de klachtencoördinator. Deze registreert de klachten en zendt ze vervolgens ter behandeling door naar degene die de klacht op grond van deze regeling behandelt.

Artikel 5 Vormvereisten

Een schriftelijke klacht bevat:

- a. De naam en het adres van de klager;
- b. De dagtekening;
- c. Een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- d. De datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. De reden waarom de klager ontevreden is over de gedraging.

Artikel 6 Behandelaar

- a. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de SSH, wordt behandeld door de directie.
- b. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de directie, wordt behandeld door het bestuur dan wel een door het bestuur aangewezen persoon.
- c. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van het bestuur, wordt behandeld door het bestuur dan wel een door het bestuur aangewezen persoon.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

- a. Binnen 1 week na ontvangst van de klacht zal een ontvangstbevestiging naar de klager worden verzonden.
- b. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen.
- c. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de SSH, die optrad als buitengewoon opsporingsambtenaar betreffende de uitoefening van diens bevoegdheden, zendt de directie gelet op artikel 42, eerste lid Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar, een afschrift van de klacht aan de toezichthouder (het Openbaar Ministerie) en de direct toezichthouder (de politiefchef van Oost-Brabant).
- d. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of degene die daartoe opdracht heeft gegeven, krijgt de klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.
- e. De behandelaar die de klacht behandelt, krijgt de klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.

Artikel 8 Niet-ontvankelijkheid

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. Niet is voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 5 en klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt, nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
- b. De klacht betrekking heeft op beleidsuitvoering in het algemeen c.q. indien het een algemene klacht over beleid is;
- c. De klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder door de klager een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld ;
- d. De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, danwel onderworpen is geweest;

- e. De klacht betrekking heeft op een gedraging zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, danwel indien de gedraging deel uitmaakt van de 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 gaande is;
- f. De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Artikel 8a In kennisstelling niet-ontvankelijkheid

De klachtencoördinator stelt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 9 Oordeel en procedure

- a. Bij de voorbereiding van de beslissing op de klacht wordt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld zijn standpunt mondeling toe te lichten.
- b. Eveneens wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt desgewenst mondeling toe te lichten.
- c. Indien zulks ter beoordeling van een klacht noodzakelijk wordt geacht kunnen ook anderen in de gelegenheid gesteld worden van een klacht kennis te nemen en daaromtrent een oordeel te geven.
- d. Het horen vindt in beslotenheid plaats in elkaars , te weten klager, beklagde en de klachtencoördinator, tegenwoordigheid, tenzij klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft zwaarwegende redenen hebben om niet in elkaars tegenwoordigheid te worden gehoord. In het laatste geval neemt de behandelaar een beslissing.
- e. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. Indien klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord, worden zij in de gelegenheid gesteld op het verslag van de hoorzitting van de andere partij te reageren.
- f. Indien daartoe aanleiding bestaat, kan de klacht mondeling afgedaan worden. Indien een klacht mondeling is afgedaan, wordt daarvan een beknopt verslag gemaakt.
- g. Het oordeel over de klacht wordt aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, toegezonden. Indien art. 9f van toepassing is wordt het oordeel mondeling kenbaar gemaakt.
- h. Een afschrift van alle correspondentie inclusief verslaglegging over de klacht wordt aan de klachtencoördinator gezonden.
- i. Bij het oordeel over de klacht neemt de directie ingevolge artikel 42, tweede lid Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar het oordeel over van de toezichthouder over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van die opsporingsbevoegdheden in acht. Een afschrift van het oordeel over de klacht wordt toegezonden aan de toezichthouder en de direct toezichthouder.

Artikel 10 Termijnen

- a. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht, wordt het oordeel over de klacht toegezonden aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Daarbij wordt aangegeven of en zo ja welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de klacht.
- b. De termijn genoemd in het eerste lid, kan met ten hoogste vier weken verlengd worden. Van verlenging van de termijn wordt voor het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- c. Wordt een klacht mondeling afgedaan dan is de in het eerste lid genoemde termijn vier weken.

Artikel 11 Maatregelen

Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de SSH, onderzoekt de directie of naar aanleiding van het gegrond verklaren van de klacht rechtspositionele maatregelen tegen de werknemer vereist zijn. Het onderzoek en de beslissing hieromtrent heeft een vertrouwelijk karakter.

Hoofdstuk 3 Klachtenregistratie

Artikel 12 Registratie, overzicht en jaarverslag

- a. De klachtencoördinator houdt een registratie bij van:
 - de soort en het aantal klachten;
 - de voortgang van de procedure;
 - de inhoud en de aard van de naar aanleiding van de klachten genomen beslissingen.
- b. Ieder kwartaal wordt door de klachtencoördinator een overzicht gemaakt van de lopende klachten. Dit overzicht wordt verstrekt aan de directie en het bestuur.
- c. De klachtencoördinator maakt jaarlijks een verslag van de uitvoering van de klachtenregeling, inclusief een te publiceren overzicht van de in dat jaar geregistreerde klachten . Dit verslag wordt aangeboden aan de directie en het bestuur.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 13 Vertrouwelijkheid

De klachtencoördinator, degene die een klacht behandelt, alsmede degene die uit de aard van zijn functie kennisneemt van een klacht, gaan vertrouwelijk om met de klacht en met hetgeen hen verder omtrent de klacht bekend wordt, indien dat uit de aard der zaak volgt.

Artikel 14 Niet geregeld.

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

Artikel 15 Nadere regels

Het bestuur kan voor de uitvoering van deze regeling nadere regels stellen.

Artikel 16 Inwerkingtreding

Deze regeling treed in werking direct na het besluit tot vaststelling.

Vastgesteld door het stichtingsbestuur op d.d. 18 oktober 2016.