



Klachtenregeling Sociaal Fonds Mobiliteit

Doel: het garanderen van een zorgvuldige wijze van afhandeling van externe klachten en het continu verbeteren van de dienstverlening aan de klant.

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Directiesecretariaat: verantwoordelijk voor het registreren en archiveren van binnengekomen klachten en het doorsturen van binnengekomen klachten naar het verantwoordelijke afdelingshoofd.
- Klachtenfunctionaris: afdelingshoofd die zorg draagt voor de klachtenafhandeling met betrekking tot gedragingen van medewerkers van zijn afdeling.
- Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop SFM zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het directiesecretariaat een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij SFM, wordt aangemerkt als een gedraging van SFM, voor zover deze gedraging aan SFM kan worden toegerekend.
3. Er kan geen klacht worden ingediend tegen een beoordelingsrapportage van SFM met betrekking tot de uitvoeringstaken als CAO controle, Overgang vervoerscontracten, Arbo en Opleidingen.
4. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 3 Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.



4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtenfunctionaris nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de klachtenfunctionaris naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 5 Bijstand van klager

1. De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De klachtenfunctionaris kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De klachtenfunctionaris kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. Het directiesecretariaat bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. Het directiesecretariaat zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. Het directiesecretariaat zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. Het directiesecretariaat zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
5. De klachtenfunctionaris kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de klachtenfunctionaris te stellen termijn aan te vullen.
6. Het directiesecretariaat registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.



Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokkene 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 van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen zes weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. De klachtenfunctionaris kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

Artikel 10 Afdoening

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.



Artikel 11 Overgangsbepaling

1. Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

Artikel 12 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Sociaal Fonds Mobiliteit.

