

Vergadering Algemeen Bestuur

Ingekomen stuk met behandelingsadvies

Datum: 13 februari 2026
Onderwerp: Klachtenregeling Sabewa Zeeland
Voorstel/advies: Nieuwe klachtenregeling vaststellen conform bijgaand concept
Bijlagen: Concept klachtenregeling Sabewa Zeeland

Beste leden van het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland,

Inleiding

Sabewa Zeeland kent momenteel 2 verschillende klachtenregelingen die niet op elkaar afgestemd zijn. De eerste klachtenregeling is bestuurlijk vastgesteld door het algemeen bestuur en werd in 2014 gepubliceerd op overheid.nl. De tweede regeling is een louter informatief document en werd in 2019 op de website van Sabewa Zeeland geplaatst. De klachtenregelingen zijn niet volledig en bevatten verouderde informatie in enkele onderdelen.

De aanwezigheid van twee verschillende klachtenregelingen leidt tot:

- Onduidelijkheid over procedures en verantwoordelijkheden;
- Inconsistente behandeling van klachten;
- Onvoldoende transparante communicatie richting burgers;
- Risico op procedurele fouten of ongelijkheid in de afhandeling.

Om te komen tot eenduidigheid, transparantie en duidelijke communicatie, zowel intern als extern, is een voorstel opgesteld voor één nieuwe klachtenregeling. De regeling:

- Bundelt de bestaande regelingen tot één document;
- Sluit aan op de gelende wet- en regelgeving, hoofdstuk 9 van de Awb;
- Bevat duidelijke procesbeschrijvingen en verantwoordelijkheden;
- Zorgt voor een uniforme klachtenafhandeling en communicatie;
- Draagt bij aan professionalisering van onze dienstverlening.

Het vaststellen van een regeling voor de behandeling van klachten is krachtens artikel 42 van de Gemeenschappelijke regeling van Sabewa Zeeland de bevoegdheid van het algemeen bestuur.

Het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland

mr. drs. A.J.G. Poppelaars,
Voorzitter

dhr. E.H.J. van den Dobbelaars MSc,
Directeur

Besluit

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland op 13 februari 2026.

mr. drs. A.J.G. Poppelaars,
Voorzitter

dhr. E.H.J. van den Dobbelaar MSc,
Directeur