

Klachtenregeling Sabewa Zeeland

Sabewa Zeeland doet er alles aan om u zo goed als mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door Sabewa Zeeland bent behandeld. U kunt dan een klacht indienen. Wij zullen uw klacht in vertrouwen behandelen en in overleg proberen tot een oplossing te komen.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend door uw klacht te sturen aan de klachtencoördinator van Sabewa Zeeland op adres postbus 1155, 4530 GD Terneuzen of per e-mail naar klacht@sabewazeeland.nl. De klacht moet tenminste bevatten:

- de naam en het adres van de klager;
- telefoonnummer en/of e-mailadres;
- een datum;
- een gemotiveerde omschrijving van de klacht;
- eventuele stukken die dienen als onderbouwing van de klacht.

Een klacht kan ook worden ingediend via het klachtenformulier op onze website www.sabewazeeland.nl.

Waarover kunt u klagen?

Klachten moeten gaan over gedragingen van een medewerker of bestuurder van Sabewa Zeeland. Het kan daarbij gaan over ontevredenheid die te maken heeft met: de wijze waarop u bent te woord gestaan, beperkte informatieverstrekking, een trage afhandeling van correspondentie of een niet nagekomen afspraak. Het is niet mogelijk een klacht in te dienen over beleidszaken.

De klachtencoördinator kan u helpen bij het opstellen van uw klacht. U kunt de klachtencoördinator bereiken door te bellen naar 088- 9995800 of te mailen naar klacht@sabewazeeland.nl.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

Na het indienen van een klacht ontvangt u binnen een week inhoudelijke reactie op uw klacht. Wanneer het onderzoeken van uw klacht meer tijd kost, ontvangt u binnen een week een bevestiging van ontvangst en een reactie wat de vervolgstappen zijn. De klachtencoördinator brengt, indien van toepassing, de ambtenaar of bestuurder waar de klacht betrekking op heeft op de hoogte.

De klachtencoördinator probeert de klacht op een informele wijze met u op te lossen. Als dit niet lukt, kunt u verzoeken om gehoord te worden door een klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit twee leden: de klachtencoördinator en een vakinhoudelijke medewerker of teamleider. Van deze hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De klachtencommissie zal een advies schrijven aan het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland. Het dagelijks bestuur neemt een beslissing op de klacht.

Zeeuwse Ombudsman

Wanneer u niet tevreden bent met de het resultaat van de ingediende klacht, kunt u zich wenden tot de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag of Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag. Tel: 0800-33 55 555.

Samen tot een oplossing komen

De klachtenregeling is ingesteld om de drempel om te klagen zo laag mogelijk te houden. Het doel van de klachtenregeling is om samen met de klachtencoördinator op zoek te gaan naar een oplossing die voor beide partijen aanvaardbaar is. De klachtencoördinator zal uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen. De klachtenregeling geeft u de mogelijkheid uw hart te luchten. De klachten coördinator registreert en evalueert de ingediende klachten. Sabewa Zeeland kan hier zijn voordeel

mee doen en procedures waar mogelijk verbeteren of zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen.

Wanneer heeft klagen geen zin?

Op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet Bestuursrecht is Sabewa Zeeland niet verplicht de klacht in behandeling te nemen in de volgende situaties:

- er is al eerder een klacht ingediend over deze situatie en door de klachtencoördinator behandeld;
- de situatie waarop de klacht betrekking heeft vond langer dan een jaar geleden plaats;
- tegen deze kwestie had bezwaar gemaakt kunnen worden of had beroep kunnen worden ingesteld;
- de klacht is in behandeling (geweest) bij een rechterlijke instantie;
- de klacht maakt onderdeel uit van een opsporingsonderzoek dat is ingesteld door de Officier van Justitie, de gedraging waarop de klacht betrekking heeft maakt onderdeel uit van een opsporingsonderzoek of vervolging van een strafbaar feit;
- het belang van de klager en/of de omvang van de klacht is onvoldoende.

Stappenplan

1. U dient een klacht in: schriftelijk, via de e-mail of via de website;
2. U ontvangt een ontvangstbevestiging;
3. De klachtencoördinator doet onderzoek en verzamelt gegevens;
4. De klachtencoördinator zoekt samen met u naar een oplossing;
5. Als dit niet lukt, krijgt u een uitnodiging voor een hoorzitting met de klachtencommissie;
6. De klachtencommissie brengt advies uit aan het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland;
7. Het dagelijks bestuur neemt een besluit;
8. U ontvangt schriftelijk bericht.