



Klachtenregeling SAOA

Waarover kunt u een klacht indienen?

Elke burger kan klagen over het optreden van een voor de SAOA werkzame persoon die voor hem of een ander gevolgen heeft. De klacht kan betrekking hebben op discriminatie, onzorgvuldig handelen, geweld, hardhandig gedrag of een onheuse bejegening.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt via het klachtenformulier of per e-mail uw klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris van de SAOA. U moet de klacht duidelijk omschrijven en motiveren. Bij het invullen van het klachtenformulier kunt u hulp krijgen van de Klachtenfunctionaris. De SAOA stuurt u per post een ontvangstbevestiging van uw klacht. In bijlage 1 is het Modelklachtenformulier opgenomen.

Wanneer wordt uw klacht niet in behandeling?

In een aantal gevallen wordt uw klacht niet in behandeling genomen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer:

- u anoniem wenst te blijven;
- u klaagt over iets dat langer dan zes weken geleden is gebeurd;
- uw klacht geen betrekking heeft op een voor de SAOA werkzame persoon;
- uw klacht een zaak betreft waarover een procedure aanhangig is bij de rechter of een andere bevoegde instantie of die door de Officier van Justitie of politie in behandeling is genomen.

Als u een klacht indient

Voordat de Klachtencommissie SAOA uw klacht in behandeling neemt probeert de directeur van de SAOA met u een oplossing te zoeken. De directeur van de SAOA nodigt u uit voor een (bemiddelings)gesprek om de klacht te bespreken. De directeur kan zich laten vervangen door een deskundig staflid van de SAOA. Een goed gesprek kan al onvrede wegnemen. Bij dat gesprek kan de persoon waarover u klaagt aanwezig zijn. Het resultaat van het gesprek wordt u schriftelijk bevestigd. Bent u *ontevreden* over de uitkomst van het (bemiddelings)gesprek, dan wordt de klacht alsnog voorgelegd aan de Klachtencommissie SAOA.

Wat doet de Klachtencommissie SAOA vervolgens met de klacht?

Binnen een week na ontvangst van de (schriftelijk vastgelegde) klacht bericht de Klachtencommissie SAOA u of uw klacht al dan niet in behandeling wordt genomen. De Klachtencommissie SAOA heeft dan bekeken of ze de klacht kan behandelen (zie kopje “Wanneer kan een klacht in behandeling worden genomen?”).

Tevens informeert de Klachtencommissie SAOA u over haar werkwijze bij de behandeling van de klacht. Bijlage 3 beschrijft de werkwijze van de Klachtencommissie SAOA.

De Klachtencommissie SAOA telt drie leden. Deze zijn niet werkzaam bij of verbonden aan de SAOA. De Commissie heeft een voorzitter en een waarnemend voorzitter. De klachtencommissie wordt ondersteund door het secretariaat van de SAOA. In bijlage 2 staat wie de leden zijn.

De Klachtencommissie stelt vervolgens een onderzoek in om te kijken of uw klacht gegrond is. U en de persoon waarover u klaagt - de beklagde - worden beiden al dan niet in elkaars aanwezigheid gehoord. Indien nodig kan de Commissie nog nader onderzoek doen. Daarna schrijft de Klachtencommissie SAOA een “verslag van bevindingen” en legt dat voor aan u, beklagde en aan het Bestuur van de SAOA. Tot slot stelt de Commissie een rapport op met een oordeel. Daarin staat of de Klachtencommissie SAOA de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaart. In het rapport kan de Klachtencommissie SAOA het Bestuur van de SAOA adviseren op welke wijze uw klacht kan worden opgelost of hoe klachten als de uwe in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Wat doet het Bestuur van de SAOA met het oordeel en de adviezen van de Klachtencommissie SAOA?

Het Bestuur van de SAOA is niet verplicht het oordeel en het advies van de Klachtencommissie SAOA op te volgen. Maar het Bestuur van de SAOA is wel verplicht binnen vier weken na ontvangst daarvan aan de Klachtencommissie SAOA, u en beklagde mee te delen of het advies en het oordeel worden opgevolgd en zo nee, te motiveren waarom niet.

Bijstand

Klager kan zich voor het toelichten van zijn klacht laten bijstaan door een persoon die hij zelf kiest.

Klachtenregeling van de Klachtencommissie SAOA

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Deze klachtenregeling verstaat onder:

- a. SAOA:**
de Stichting Aanpak Overlast Amsterdam, opgericht op 1 oktober 2006, met als taakstelling het terugdringen van jeugdoverlast;
- b. Een voor de SAOA werkzame persoon:**
een persoon die in dienst is van de SAOA of van een organisatie die personeel aan de SAOA ter beschikking stelt;
- c. Bestuur van de SAOA:**
het bestuur van de Stichting;
- d. Klacht:**
elk bezwaar over een optreden van een voor de SAOA werkzame persoon;
- e. Klager:**
hij die een klacht bij de Klachtencommissie SAOA heeft ingediend
- f. Beklaagde:**
een voor de SAOA werkzame persoon op wie de klacht betrekking heeft;
- g. Klachtencommissie SAOA:**
de door de SAOA ingestelde klachtencommissie;

Artikel 2 Samenstelling van de Klachtencommissie SAOA

1. De Klachtencommissie SAOA bestaat uit tenminste drie leden en een plaatsvervangend lid.
2. Van de Klachtencommissie maakt tenminste één jurist deel uit.
3. Leden en plaatsvervangende leden hebben geen binding in arbeidsrechtelijke of bestuurlijke zin met de SAOA.
4. Een plaatsvervangend lid treedt op in het geval niet voldoende leden beschikbaar zijn, om welke reden dan ook.
5. De Klachtencommissie SAOA kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
6. De Klachtencommissie SAOA beslist met meerderheid van stemmen.

Artikel 3 Benoeming, ontslag, zittingsduur

1. Het Bestuur van de SAOA benoemt en ontslaat de leden en plaatsvervangende leden van de Klachtencommissie SAOA.
2. Ontslag kan slechts plaatsvinden:
 - a. op verzoek van een lid of plaatsvervangend lid;
 - b. in geval van kennelijke ongeschiktheid, zulks ter beoordeling van de Klachtencommissie SAOA.
3. Benoeming geschiedt voor een periode van drie jaar, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming.

Artikel 4 Verschoning

Een lid of plaatsvervangend lid neemt geen deel aan de behandeling van een klacht, indien hij van oordeel is dat zijn persoonlijke betrokkenheid een onafhankelijk oordeel in de weg staat.

Artikel 5 Geheimhouding

Leden en plaatsvervangende leden zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun taak ter kennis komt, behoudens voorzover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit de taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

Artikel 6 Taken van de Klachtencommissie SAOA

1. De Klachtencommissie SAOA heeft tot taak:
 - a. het behandelen van klachten die aan haar worden voorgelegd;
 - b. het registreren van klachten;
 - c. verslag uitbrengen van elke klachtbehandeling aan het bestuur;
 - d. jaarlijks verslag uitbrengen aan het Bestuur van de SAOA over haar werkzaamheden.

Artikel 7 Bevoegdheden van de Klachtencommissie SAOA

1. De Klachtencommissie SAOA maakt van haar bevoegdheden slechts gebruik voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van haar taak nodig is.
2. De Klachtencommissie SAOA is bevoegd inlichtingen bij de SAOA op te vragen en daartoe personen die voor de SAOA werkzaam zijn op te roepen voor de Commissie te verschijnen.

Artikel 8 Indienen en intrekken van een klacht

1. Elke burger kan een klacht indienen.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van het optreden van de voor de SAOA werkzame persoon waartegen de klacht is gericht.
3. De klager kan een klacht intrekken door schriftelijke mededeling daarvan aan de Commissie.

Artikel 9 Bijstand

1. Een klager kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.
2. Een beklagde kan zich doen bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 10 Behandeling van de klacht - termijnen

1. De Klachtencommissie SAOA stuurt klager binnen een week na ontvangst van de klacht een bericht of de klacht al dan niet in behandeling wordt genomen. Met gelijke post ontvangt beklagde een afschrift van de klacht.
2. De Klachtencommissie SAOA beslist op zo kort mogelijke termijn, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht. De Commissie kan deze termijn verlengen, onder schriftelijke mededeling daarvan aan de klager en de beklagde, met vermelding van redenen voor de verlenging en de termijn van de verlenging.

Artikel 11 Behandeling van de klacht – procedure

1. De Klachtencommissie SAOA bepaalt de te hanteren procedure voor het onderzoek van de klacht na ontvangst van de klacht. Deze procedure wordt mee-gedeeld aan de klager en de beklagde.
2. Tenzij artikel 12 of artikel 13 van toepassing is, omvat de procedure in ieder geval het horen van klager en van beklagde.
3. Indien klager en/of beklagde geen gevolg geeft (geven) aan de door de Klachtencommissie SAOA in het kader van de behandeling van de klacht van hen gevergd medewerking kan de Commissie daaraan de gevolgen verbinden die haar geraden voorkomen.

Artikel 12 Onbevoegdheid van de Klachtencommissie SAOA

- De Klachtencommissie SAOA is niet bevoegd tot behandeling van de klacht indien:
- a. de klacht geen betrekking heeft op een voor de SAOA werkzame persoon
 - b. de klacht betrekking heeft op een optreden dat zich niet binnen 6 weken

- voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan;
- c. de klacht betrekking heeft op een optreden ten aanzien waarvan een procedure aanhangig is bij de rechter of een andere bevoegde instantie of door de Officier Justitie of politie in behandeling is genomen;
- d. de klacht is ingetrokken.

Artikel 13 Niet-ontvankelijkheid van de klacht

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- a. het klaagschrift niet voldoet aan artikel 8, tweede lid; de klager wordt in de gelegenheid gesteld een verzuim te herstellen;
- b. de klacht een gelijke strekking heeft als een eerdere klacht van dezelfde klager, zonder dat nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangevoerd.