





Vooraf

Inkoop sociaal domein Centraal Gelderland (Inkoop SDCG, verder te noemen Inkoop) is onderdeel van de Modulair Gemeenschappelijke Regeling (MGR) sociaal domein Centraal Gelderland. De beheersorganisatie van de deelnemende gemeenten in Centraal Gelderland voor het sociaal domein, bestaande uit: Arnhem, Overbetuwe, Westervoort, Duiven, Zevenaar, Renkum, Rheden, Doesburg, Rozendaal, Wageningen, Lingewaard.

Bij Inkoop zijn uitvoerende taken van de regio Centraal Gelderland ondergebracht, te weten: inkoop, contractbeheer en relatiemanagement voor het Sociaal Domein. Inkoop SDCG geeft op zorgvuldige wijze uitvoering aan deze taken. Indien er desondanks klachten ontstaan, heeft Inkoop voor de afhandeling daarvan een laagdrempelig klachtenregeling ingericht.

1. Algemeen

In de klachtenregeling is vastgelegd hoe klachten, binnen een redelijke termijn, op een constructieve wijze worden afgehandeld.

1.1 Waar en hoe melden van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk worden gemeld via inkoop@inkoopscg.nl.

In de e-mail geeft de klager aan:

- dat het over een klacht gaat met de aanduiding Inkoop sociaal domein Centraal Gelderland.
- waarover wordt geklaagd en hoe dit knelpunt (volgens de klager) kan worden verholpen.
- de klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de klager.

Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

1.2 Verwerking van een klacht

Inkoop hanteert de volgende stappen in deze regeling:

1. Inkoop bevestigt aan de melder, per omgaande de ontvangst van de klacht.
2. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht maakt de klachtencommissie Inkoop aan klager bekend of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen.
 - a. Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, volgt hiervan een schriftelijke reactie en motivatie.
 - b. Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt de klacht nader onderzocht.
3. Binnen een termijn van 6 weken, nadat de klacht is ingediend, brengt de klachtencommissie Inkoop een onderzoeksverslag uit aan de klager:
 - a. In het onderzoeksverslag stelt de klachtencommissie Inkoop vast of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is:
 - In het geval van een gegronde klacht adviseert de klachtencommissie over de te nemen maatregelen.
 - In het geval van een ongegronde klacht wordt dit nader gemotiveerd.
 - b. Een afschrift van het onderzoeksverslag wordt toegezonden aan de klager.
4. Bij een gegronde klacht zal Inkoop op basis van het advies van de klachtencommissie Inkoop uitvoering geven aan het advies.

De termijn waarbinnen het onderzoeksverslag te verwachten is mag maximaal één maand uitgesteld worden.