

Klachtenregeling Werk en Inkomen Lekstroom

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Werk en Inkomen Lekstroom,
gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van 23 februari 2017,

gelet op artikel 8, lid 4 van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen, artikel 5, lid 6 van de Gemeenschappelijke regeling Werk en Inkomen Lekstroom en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat klachtbehandeling in tweede instantie door de NVVK is komen te vervallen en derhalve de Klachtenregeling Werk en Inkomen Lekstroom hierop dient te worden aangepast ,

B E S L U I T :

vast te stellen de volgende

Klachtenregeling Werk en Inkomen Lekstroom

I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. WIL: het openbaar lichaam Werk en Inkomen Lekstroom
- b. orgaan: een bestuursorgaan van WIL
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
 1. een orgaan
 2. De voorzitter of een lid van het algemeen bestuur of dagelijks bestuur van WIL
 3. een ambtenaar van WIL of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie
- d. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend
- e. klachtencoördinator: de door de directeur aangewezen functionaris die belast is met de behandeling van klachten alsook met de algehele bewaking van de voortgang van de klachtbehandeling
- f. wet: de Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2 Klacht

De klachtencoördinator beslist, zo nodig na overleg met de directeur, of een klacht als klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht wordt aangemerkt.

Artikel 3 Wijze van indiening

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

1. Mondeling (informele behandeling): telefonisch of tijdens een bezoek aan WIL.
2. Schriftelijk (formele behandeling): een brief inhoudende een klacht dan wel een ingevuld klachtenformulier.

II UITGANGSPUNTEN VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN GERICHT TEGEN GEDRAGINGEN VAN AMBTENAREN EN BESTUURDERS

Artikel 4 Klachten gericht tegen gedragingen van ambtenaren

De klachtbehandeling kent de volgende mogelijkheden:

1. Informele behandeling: indien de burger zich in persoon of telefonisch met een klacht tot WIL wendt, wordt geprobeerd de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager

-
- wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling, schriftelijk een klacht in te dienen bij de directeur van WIL. Indien duidelijk is dat de klager niet in staat is om de klacht op schrift te stellen, wordt hierbij hulp verleend.
2. Formele behandeling in eerste instantie: een schriftelijk ingediende klacht dan wel ingevuld klachtenformulier wordt onderzocht en afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de directeur.
 3. Formele behandeling in tweede instantie: indien de klager het niet eens is met de uitkomst van het onderzoek door de directeur, kan hij de klacht voorleggen aan:
 - a. de Nationale ombudsman

Artikel 5 Klachten gericht tegen de klachtencoördinator en tegen de directeur

1. Conform het bepaalde in de artikelen 2 tot en met 15 behandelt de directeur klachten gericht tegen gedragingen van de klachtencoördinator.
2. Conform het bepaalde in de artikelen 2 tot en met 15 behandelt de voorzitter van het dagelijks bestuur klachten gericht tegen gedragingen van de directeur.

Artikel 6 Klachten gericht tegen organen en bestuurders

1. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, dan wel een van haar leden worden conform het bepaalde in de artikelen 2 tot en met 15 van deze klachtenregeling in behandeling genomen door de voorzitter van het algemeen bestuur.
2. Klachten gericht tegen gedragingen van de voorzitter van het algemeen bestuur c.q. dagelijks bestuur worden conform het bepaalde in de artikelen 2 tot en met 15 van deze klachtenregeling in behandeling genomen door de plaatsvervangend voorzitter van het algemeen bestuur.
3. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van leden van een door het algemeen of dagelijks bestuur ingestelde commissie dan wel van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het dagelijks of algemeen bestuur, worden behandeld door de directeur.

Hoofdstuk III FORMELE BEHANDELING IN EERSTE INSTANTIE

Artikel 7 Werkwijze

1. Een klaagschrift wordt in het postsysteem geregistreerd.
2. De klachtencoördinator bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. De klachtencoördinator neemt binnen één week nadat hij het klaagschrift heeft ontvangen telefonisch contact op met de klager teneinde deze in de gelegenheid te stellen te worden gehoord, alsmede om te trachten naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet te komen.
4. De klachtencoördinator stuurt het klaagschrift zo spoedig mogelijk na ontvangst daarvan aan de manager van de betrokken afdeling, en maakt afspraken over de wijze waarop de klacht behandeld zal worden.
5. De klachtencoördinator stuurt een afschrift van het klaagschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
6. De behandeling van een klacht wordt, ook als daaraan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen, afgesloten met een afdoeningsbrief of -e-mail door de klachtencoördinator.

Artikel 8 Herstel verzuimen

1. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 9:4 lid 2 van de wet is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing.
2. Indien de klager het verzuim niet binnen de krachtens het vorige lid gestelde termijn, dan wel zo spoedig mogelijk als dat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht, herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na het verstrijken van een redelijke termijn, op de hoogte gebracht.

Artikel 9 Uitgangspunt

Tijdens het onderzoek is steeds het handelen waarover wordt geklaagd het uitgangspunt.

Artikel 10 Bevoegdheden klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator kan gedurende een onderzoek voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De klachtencoördinator spreekt het oordeel uit of de gedraging, als geheel of gedeeltelijk, wel of niet behoorlijk was.

Artikel 11 Hoor en wederhoor

1. Het horen vindt plaats door de klachtencoördinator, desgewenst in aanwezigheid van de manager van de betrokken afdeling.
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. Als de klachtencoördinator die het onderzoek leidt dit wenselijk acht en de betrokkenen daarmee instemmen, kan het horen van de klager en de beklagde ambtenaar gelijktijdig plaatsvinden.
4. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren. Zo nodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van WIL die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.

Artikel 12 Toezending stukken

Eventuele schriftelijke stukken die betrekking hebben op het handelen, worden tegelijk met de uitnodiging voor het horen in kopie aan de klager en de ambtenaar toegezonden, zodat zij de gelegenheid hebben daarop te reageren.

Artikel 13 Afdoeningsbrief

1. Nadat het onderzoek is afgesloten informeert de klachtencoördinator de klager en de eventueel betrokken ambtenaar schriftelijk over de bevindingen van het onderzoek en geeft hij zo mogelijk een oordeel over de gegrondheid van de klacht en over de eventueel getroffen of te treffen maatregelen.
2. De klachtencoördinator deelt hierbij mede dat de klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht binnen een jaar na verzending van de afdoeningsbrief kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.
3. De in lid 1 en 2 genoemde vereisten voor de afdoeningsbrief gelden niet wanneer de klacht tussentijds naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.

Artikel 14 Bewaking van de afhandelingstermijn

1. Een klacht dient binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te worden afgehandeld.
2. De afhandeling kan in bijzondere gevallen voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. De klachtencoördinator doet van de verdaging schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 15 Motivering

De schriftelijke conclusie van de klachtencoördinator is deugdelijk gemotiveerd en gaat in op alle onderdelen van de klacht.

Artikel 16 Jaarverslag

De directeur brengt jaarlijks verslag uit aan het algemeen bestuur over de klachtbehandeling. Dit verslag bevat in elk geval het aantal klachten en de aard van de klachten die door de klachtencoördinator formeel in behandeling zijn genomen.

IV FORMELE BEHANDELING IN TWEEDE INSTANTIE

Artikel 17 Informatie aan de Nationale ombudsman

1. Als een klacht in tweede instantie in behandeling wordt genomen door de Nationale ombudsman voorziet de klachtencoördinator deze desgevraagd van aanvullende informatie.
2. In overleg met de betrokken afdelingsmanager geeft de klachtencoördinator, indien nodig, commentaar op een door de Nationale ombudsman uitgebracht verslag van bevindingen.

Artikel 18 Rapport voorleggen aan dagelijks bestuur

1. De klachtencoördinator legt een door de Nationale ombudsman uitgebracht rapport zo spoedig mogelijk ter kennisneming voor aan het dagelijks bestuur, desgewenst voorzien van commentaar.
2. In het desbetreffende voorstel wordt, ingeval de Nationale ombudsman een of meer aanbevelingen heeft gedaan, het dagelijks bestuur voorgesteld een besluit ten aanzien van die aanbeveling(en) te nemen.

Artikel 19 Informatie over reactie dagelijks bestuur

1. Het dagelijks bestuur informeert klager schriftelijk over de reactie op het rapport van de Nationale ombudsman.
2. Het dagelijks bestuur informeert de Nationale ombudsman schriftelijk over de reactie op het rapport en, voor zover er een of meer aanbevelingen zijn gedaan, over de wijze waarop aan de aanbevelingen gevolg wordt gegeven. Met de desbetreffende brief wordt een afschrift van de in lid 1 bedoelde brief meegezonden.

3. Een afschrift van beide in dit artikel bedoelde brieven wordt aan de klachtencoördinator gestuurd.

V OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 20 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op de dag nadat publicatie op de voorgeschreven wijze in alle deelnemende gemeenten heeft plaatsgevonden.

Artikel 21 Intrekking oude regeling

De Klachtenregeling Werk en Inkomen Lekstroom, zoals vastgesteld door het algemeen bestuur bij besluit van 18 december 2014, wordt ingetrokken.

Artikel 22 Citeertitel

Deze klachtenregeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Werk en Inkomen Lekstroom'.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Werk en Inkomen Lekstroom van 18 mei 2017.

*Het algemeen bestuur van Werk en Inkomen Lekstroom,
de secretaris, de voorzitter,
R. Esser C. van Dalen*