

## **Klachtenregeling Fryske Utfieringstsjinst Miljeu en Omjouwing (FUMO)**

Het dagelijks bestuur en de voorzitter van de gemeenschappelijke regeling Fryske Utfieringstsjinst Miljeu en Omjouwing (hierna: FUMO), ieder voor zover zij daartoe bevoegd zijn;

overwegende dat:

- de FUMO wil zorgdragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van de bestuursorganen en personen die onder de verantwoordelijkheid van de bestuursorganen werkzaam zijn;
- het wenselijk is te beschikken over een interne klachtvoorziening als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- deze regeling een aanvulling is op de regels van hoofdstuk 9 van de Awb,

gelet op:

- titel 9.1 van hoofdstuk 9 van de Awb;
- artikelen 79b jo 33b van de Wet gemeenschappelijke regelingen;
- artikel 20 van de Gemeenschappelijke Regeling Fryske Utfieringstsjinst Miljeu en Omjouwing – 2016,

### **BESLUIT:**

- vast te stellen de Klachtenregeling Fryske Utfieringstsjinst Miljeu en Omjouwing (FUMO):

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: de voorzitter, het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling FUMO;
- c. FUMO: Fryske Utfieringstsjinst Miljeu en Omjouwing;
- d. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten jegens een natuurlijke persoon of een rechtspersoon door een bestuursorgaan van of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de FUMO;
- e. klacht: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van bestuursorganen van de FUMO jegens de klager of een ander. De gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de FUMO wordt aangemerkt als een gedraging van de FUMO;
- f. klachtbehandelaar: de medewerker die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht en de besluitvorming daarover;
- g. klachtcoördinator: de medewerker die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de klachten;
- h. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- i. mandaatbesluit: het besluit, dat bij deze regeling hoort en de bevoegdheden en machtigingen voor de klachtbehandeling regelt.

#### **Artikel 2 Doel**

Het doel van deze regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van klachten ter uitwerking van de klachtenregeling, als bedoeld in titel 9.1 van de Awb.

### **Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling**

#### **Artikel 3 Indienen van een klacht**

1. Een klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend.
2. Een klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd kan worden toegeschreven.
3. Indien de klager bij het indienen van een mondelinge klacht daarom verzoekt, wordt de klacht door de klachtcoördinator op schrift gesteld.

#### **Artikel 4 Klachtcoördinator**

De klachtcoördinator:

- a. registreert de klacht in het daartoe bestemde systeem, neemt telefonisch contact op met de klager, bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht en beoordeelt de ontvanke-lijkheid als bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
- b. vermeldt in de ontvangstbevestiging of de klacht in behandeling wordt genomen en informeert ingeval van behandeling over de procedure en de termijn van afhandeling;
- c. zendt de klacht zo spoedig mogelijk door aan de klachtbehandelaar en stuurt tegelijkertijd een afschrift daarvan aan de persoon of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft;
- d. bewaakt de voortgang van de klachtbehandeling en draagt zorg voor een adequate uitvoering van hoofdstuk 9 van de Awb en deze regeling;
- e. legt een jaarverslag ter vaststelling voor aan het dagelijks bestuur en draagt zorg voor het bepaalde in artikel 9:12a van de Awb. Het jaarverslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat in behandeling is genomen, de wijze waarop de klachten zijn behandeld en de eventuele consequenties. Persoonlijke gegevens worden niet
- f. vermeld. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van de FUMO.
- g. is contactpersoon namens de FUMO voor de ombudsman, als bedoeld in titel 9.2 van de Awb, en de klachtbehandelaar.

#### **Artikel 5 Klachtbehandelaar**

1. Klachten worden behandeld door de klachtbehandelaar, te weten de leidinggevende van de persoon over wiens gedraging wordt geklaagd, die niet inhoudelijk betrokken is geweest bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht naar aard en inhoud door een andere leiding-gevende behoort te worden afgedaan.
2. Klachten over gedragingen van de directeur worden behandeld door de voorzitter.
3. Klachten over gedragingen van (een lid van) het bestuursorgaan worden behandeld door:
  - a. het algemeen bestuur, als het een klacht betreft jegens de voorzitter of (een lid van) het dagelijks bestuur;
  - b. het dagelijks bestuur, als het een klacht betreft jegens (een lid van) het algemeen bestuur, waarbij in acht wordt genomen, dat het lid van het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd niet betrokken is bij de behandeling van de klacht.
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van het mandaatbesluit, dat behoort bij deze re-geling.

#### **Artikel 6 Niet in behandeling nemen van een klacht**

1. Klachten worden niet in behandeling genomen:
  - a. indien het klaagschrift niet is ondertekend, de dagtekening, de naam en het adres van de klager en een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht is gericht, ontbreken, mits de klager door de klachtcoördinator in de gelegenheid is gesteld de klacht aan te vullen en daarvan binnen de gestelde termijn geen gebruik is gemaakt;
  - b. indien reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend die
  - c. overeenkomstig deze regeling dan wel hoofdstuk 9 van de Awb is behandeld;
  - d. indien de klacht een gedraging betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - e. de klacht een gedraging betreft waartegen voor de klager een wettelijke administratiefrech-telijke voorziening openstaat of open heeft gestaan en waarvan door de klager geen gebruik is gemaakt;
  - f. de klacht een gedraging betreft die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter onderworpen is (geweest), of;
  - g. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De klachtbehandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. In ieder stadium kan van de verdere procedure van klachtbehandeling worden afgezien, wanneer tijdens de behandelingsprocedure blijkt dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht te-gemoet is gekomen.

#### **Artikel 7 Horen**

1. De klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of indien de klager of de be-trokken medewerker afzien van dat recht.

2. In overleg met de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan in het belang van de afhandeling van de klacht een deskundige of een bij de gedraging betrokken medewerker van de FUMO worden gehoord.
3. Het horen vindt plaats door de klachtbehandelaar al dan niet vergezeld door de klachtcoördinator. Indien kan worden volstaan met telefonisch horen vindt dit plaats door de klachtbehandelaar.
4. Van het horen wordt door de klachtbehandelaar dan wel de klachtcoördinator een verslag gemaakt. Daarin worden in ieder geval de naam en hoedanigheid van de aanwezigen, eventuele tijdens het horen overgelegde stukken, een verhandeling van hetgeen tijdens het horen is besproken en voorgevallen, althans een samenvatting daarvan, vermeld.
5. De klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld te reageren op de wijze waarop het horen heeft plaatsgevonden.
6. De klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld het verslag van het horen te controleren op een juiste weergave en te tekenen voor gezien of voor akkoord.

### **Artikel 8 Bevindingen**

1. De klachtbehandelaar raadpleegt de klachtcoördinator over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
2. De klachtbehandelaar stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt. De afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste vier weken – onder schriftelijke mededeling aan de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft – worden verdaagd.

### **Artikel 9 Nationale Ombudsman**

1. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.
2. Bij de bevindingen van het onderzoek naar de klacht wordt de klager op de externe klachtvoorziening bij de Nationale Ombudsman gewezen, alsmede op de termijn waarbinnen een verzoekschrift bij de ombudsman moet worden ingediend, onder vermelding van het adres en het telefoonnummer van de Nationale Ombudsman.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 10 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling FUMO.

### **Artikel 11 Bekendmaking**

Deze regeling zal worden bekendgemaakt door het plaatsen van de regeling in het publicatieblad van de FUMO. Tevens zal de tekst van de regeling worden geplaatst op de website van de FUMO.

### **Artikel 12 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag volgend op de dag van bekendmaking.

Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur van de FUMO,

Grou, 21 november 2016

mevrouw M.C.M. Waanders,  
*voorzitter*

R. van der Helm,  
*secretaris/directeur a.i.*

## **Toelichting bij de Klachtenregeling FUMO**

### **Algemeen**

Per 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aangevuld met een Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling. Dit hoofdstuk biedt een wettelijke regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen.

De regeling is sober en flexibel en bevat slechts een aantal minimumeisen die dwingend zijn voorgescreven. De regeling zoekt een evenwicht tussen het bieden van procedurele waarborgen voor een behoorlijke klachtbehandeling en het voorkomen van nodeloze formalisering. Een voorbeeld van het

laatste is artikel 9:5 van de Awb dat bepaalt dat de verplichting tot het verder toepassen van de klachtregeling vervalt zodra het bestuursorgaan dan wel de klachtbehandelaar naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Dit geeft uitdrukking aan de gedachte dat via een zorgvuldige klachtbehandeling conflicten vaak juist op een soepele en niet-juridische wijze kunnen worden opgelost en is ook in de klachtenregeling opgenomen. Een (informeel) telefoongesprek vooraf kan soms de gewenste oplossing bieden.

De Awb-klachtenregeling laat onverlet dat de intern organisatorische uitwerking hiervan binnen de FUMO moet worden vastgelegd. De onderhavige regeling ziet toe op de aanwijzing van de personen binnen de FUMO die klachten volgens de Awb-procedure gaan behandelen en afdoen alsmede op de registratie van en publicatie over klachten.

### **Inhoud van de regeling**

De klachtenregeling volgt het systeem van hoofdstuk 9 van de Awb. In hoofdstuk 1 zijn de algemene bepalingen met de relevante begripsbepalingen en de omschrijving van het doel van de regeling neergelegd. Hoofdstuk 2 heeft betrekking op de behandeling van de ingediende klacht. In het hoofdstuk zijn de rol van de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar geregeld. Tevens is vermeld wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen. Ook het horen, de beoordeling van de klacht en de verwijzing naar de ombudsman vindt zijn regeling met inachtneming van het wettelijke systeem. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld. Na het doorlopen van de onderhavige interne klachtregeling is het mogelijk een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale Ombudsman. De FUMO heeft in de regeling geen voorziening van een eigen ombudsman opgenomen. Er is dan ook naar de (wettelijke voorziening van de) Nationale Ombudsman verwezen.

De klachtcoördinator kan naast de uit de regeling en de wet voortvloeiende administratieve taken een ondersteunende en adviserende rol vervullen. De klachtcoördinator dient een betrekkelijk onafhankelijke positie (geen uitvoerende FUMO taken) te bekleden. De klachtbehandeling ligt weliswaar bij anderen, maar de klachtcoördinator kan gelet op zijn onafhankelijke positie uitstekend ondersteunen bij de procedure en de beoordeling. Naast een onafhankelijke positie dient de klachtcoördinator te beschikken over vaardigheden, zoals goed kunnen luisteren, integer en besluitvaardig optreden, analytisch vermogen.

Laatstgenoemde competenties zijn ook vereist voor de klachtbehandelaar. In de regeling wordt aangegeven wie bevoegd is de klacht af te handelen. Ook de wijze waarop dit zal plaatsvinden is geregeld. In het mandaatbesluit, dat bij de regeling hoort, worden de bevoegdheid en de machtigingen van de klachtbehandelaar verder uitgewerkt.

Tot slot bevat de regeling bepalingen over de inwerkingtreding, citeertitel en bekendmaking.