

## Regeling voor de klachtbehandeling

Het Algemeen Bestuur van de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling Rijk van Nijmegen (MGR),  
Gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb,  
Gelet op het bepaalde in artikel 23 van de MGR,  
Besluit vast te stellen de:

Regeling voor de klachtbehandeling (Awb)

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. Klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over het doen of laten van bestuursorganen van de gemeenschappelijke regeling en onder verantwoordelijkheid van deze bestuursorganen werkzame personen, in de uitoefening van hun functie daaronder niet begrepen klachten van medewerkers van de MGR over medewerkers van de MGR. Van klachten worden meldingen onderscheiden. Als melding wordt beschouwd het signaleren van feitelijke onvolkomenheden of misstanden zonder dat daarbij sprake is van een uiting van ongenoegen door de melder over een bepaalde gedraging.
2. Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient of diens gemachtigde.
3. Bestuursorgaan:
  - de Voorzitter, ofwel
  - het Dagelijks Bestuur, ofwel
  - het Algemeen Bestuur.
4. Gedraging: het in bepaalde gelegenheden jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door respectievelijk: een bestuursorgaan, de voorzitter of lid van een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van de MGR werkzame persoon in de uitoefening van zijn/haar functie. Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan waarbij hij in dienst is of namens welk orgaan de werkzaamheden worden verricht.
5. Klachtencoördinator: de door het Dagelijks Bestuur van de MGR gemachtigde ambtenaar ter afhandeling van de klachten alsmede belast met de procedurele bewaking en de administratieve afwerking van een klacht.
6. Machtigingsbesluit: het besluit behorende bij de Regeling voor de interne klachtbehandeling aangevende de bevoegdheden en machtigingen ter afhandeling van een klacht.

#### Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk of mondeling worden ingediend. Mondelinge klachten worden door degene, die de klacht in ontvangst neemt, op schrift vastgelegd. Een afschrift hiervan wordt aan de klager gezonden.
2. Een klacht moet worden ingediend bij het bestuursorgaan. De klager of diens gemachtigde kan hierbij de hulp inroepen van de klachtencoördinator.
3. De onder de verantwoordelijkheid van de MGR werkzame persoon of het lid van het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft kan alle documenten en gegevens inzien die daarmee samenhangen.

## HOOFDSTUK 2 KLACHTENCOÖRDINATOR

#### Artikel 3 Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator heeft als taak:
  - a. Registratie van de klacht en beoordeling van de ontvankelijkheid.
  - b. Zendt van de ingekomen klacht zo spoedig mogelijk een kopie ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
  - c. Stuurt de klager uiterlijk binnen twee weken na indienen van de klacht een ontvangstbevestiging. In die ontvangstbevestiging staat vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling van de klacht verloopt.
  - d. Stuurt, indien van toepassing, een kopie van de klacht die is geuit op de uitoefening van bevoegdheden door de MGR in mandaat naar het bevoegd gezag dat het mandaat heeft verstrekt.
  - e. Bewaakt de voortgang van de klachtenbehandeling en rapporteert aan de bevoegde bestuursorganen indien van toepassing, over de klacht die is geuit op de uitoefening van bevoegdheden door de MGR in mandaat.
  - f. Stelt het jaarverslag als bedoeld in artikel 6 op.

- g. Verricht handelingen respectievelijk neemt besluiten op basis van het machtigingsbesluit.
2. De klachtencoördinator verricht de taken zoals genoemd in het eerste lid vanuit een onafhankelijke positie. Hij is niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken geweest.

### **HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT**

#### **Artikel 4 Behandeling van de klacht**

1. Klachten worden behandeld conform het machtigingsbesluit en met in achtneming van hoofdstuk 9 Awb.
2. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
3. Klager wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
4. Degene over wiens gedraging is geklaagd ontvangt een kopie van de afdoening.
5. Indien van toepassing, ontvangt het bevoegd gezag een kopie van de afdoening van de klacht die is geuit op de uitoefening van bevoegdheden door de MGR in mandaat.
6. Naast de formele wijze van klachtafhandeling, zoals beschreven in de leden 1 tot en met 5 van dit artikel kan een klacht ook op niet formele wijze worden behandeld met toestemming van de klager. De vormeisen uit deze regeling zijn dan niet van toepassing.

#### **Artikel 5 Termijnen**

Voor de behandeling van een klacht worden de termijnen in acht genomen zoals bedoeld in artikel 9:11 van de Awb.

#### **Artikel 6 Jaarverslag**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het Dagelijks Bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar ten behoeve van de MGR zijn behandeld.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat in behandeling is genomen, een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld en de getroffen maatregelen. Persoonlijke gegevens worden niet vermeld.
3. Het verslag is openbaar en wordt ter kennisname aan het Algemeen Bestuur gebracht.

#### **Artikel 7 Klachten in tweede aanleg**

1. Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de ombudsman voor de MGR.
2. Van deze mogelijkheid wordt mededeling gedaan bij de kennisgeving als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb.

### **Onderdeel B Externe klachtbehandeling/ombudsvoorziening**

#### **Artikel 8 Ombudsman en plaatsvervangend ombudsman**

1. Er is een ombudsman voor de MGR, wiens functie wordt vervuld door de gemeentelijke ombudsman voor het Rijk van Nijmegen.
2. Er is een plaatsvervangend ombudsman voor de MGR, wiens functie wordt vervuld door de plaatsvervangend gemeentelijke ombudsman voor het Rijk van Nijmegen.
3. De (plaatsvervangend) ombudsman is bevoegd tot de afhandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 10 lid 4 Wet gemeenschappelijke regelingen juncto artikel 9:18 Algemene wet bestuursrecht.

#### **Artikel 9 Onverenigbare betrekkingen**

In elk geval vallen onderstaande functies onder artikel 81r, eerste lid Gemeentewet. Tot ombudsman zijn niet benoembaar:

- a. Leden van de colleges van burgemeester en wethouders uit de aan de MGR deelnemende gemeenten.
- b. Personen zoals bedoeld in artikel 1, onder c.
- c. Degenen, die het beroep van advocaat, procureur of notaris uitoefenen, behoudens vooraf verkregen toestemming van het Dagelijks Bestuur.

#### **Artikel 10 Rechtspositie**

De rechtspositieregelingen, die op medewerkers in dienst van de gemeente van toepassing zijn, gelden niet ten aanzien van de ombudsman.

#### **Artikel 11 Werkinstructie**

Voor zover de ombudsman dit nodig acht, maakt hij een werkinstructie voor zijn werkzaamheden.

---

### **Artikel 12 Ontvangstbevestiging en toezenden verzoekschrift**

1. De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan verzoeker.
2. Indien hij een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 Awb instelt, zendt hij tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedraging wordt geklaagd.

### **Artikel 13 Toelichting standpunt**

1. Een mondelinge toelichting wordt door de ombudsman in een verslag vastgelegd.
2. Betrokkenen, kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

### **Artikel 14 Bevindingen en oordeel**

1. Een onderzoek naar een klacht wordt door de ombudsman in beginsel binnen 3 maanden afgesloten met een rapport zoals bedoeld in artikel 9:36 Awb.
2. Bij termijnoverschrijding wordt daarvan zowel de klager als het bestuursorgaan en/of personen waarover geklaagd wordt, door de ombudsman op de hoogte gesteld.

### **Artikel 15 Jaarverslag**

1. De ombudsman brengt jaarlijks een schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan het Algemeen Bestuur.
2. Dat jaarverslag, zonder de vermelding van persoonlijke gegevens, is openbaar.

### **Artikel 16 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking de dag na de bekendmaking.

### **Artikel 17 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Regeling klachtbehandeling MGR 2015"

*Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 21 oktober 2015,*

*De secretaris,*

*I. Hol*

*De voorzitter,*

*Drs. H.M.F. Bruls*