

Klachtenregeling Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein centraal Gelderland (MGR)

De MGR kent vier modules:

Inkoop zorg

Regionaal Bureau Leerlingzaken (RBL)

Werkgeversservicepunt (WSP)

Werkgeverschap SW (WG SW)

Versie 10 februari 2020

Instemming verleend door de OR van de MGR op 17 februari 2020

Besproken met het DB op 16 maart 2019

Vastgesteld door het Algemeen Bestuur op 26 maart 2020

Hoofdstuk 1: begripsomschrijving en algemene bepalingen

Artikel 1.1. Begripsomschrijving

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een tot een bestuursorgaan gerichte mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
- b. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door een bestuursorgaan of door een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- c. Klager: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij een bestuursorgaan over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
- d. Bestuursorgaan
 - Het algemeen bestuur.
 - Het dagelijks bestuur.
 - De voorzitter van het dagelijks bestuur.
- e. Algemeen bestuur: het algemeen bestuur van de MGR
- f. Dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van de MGR.
- g. Medewerker: een ambtenaar van de MGR of een persoon die anderszins werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de MGR.
- h. Manager: de manager van de betreffende module waarbinnen de medewerker werkt over wiens gedraging een klacht wordt ingediend.
- i. De directie: de directeur van de MGR.
- j. Module: een onderdeel van de MGR die een regionale opdracht uitvoert binnen het sociaal domein.
- k. Klachtbehandelaar: degene die op grond van art. 2.1 of 2.2 een klacht behandelt, onderzoekt en over de afdoening van een klacht adviseert aan een bestuursorgaan.
- l. Klachtencoördinator, de door de directie aangewezen functionaris die is belast met de registratie van klachten, toeziet op zorgvuldige behandeling van klachten en ondersteuning verleent bij de behandeling van klachten.
- m. Buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA): medewerkers van het Regionaal Bureau Leerlingzaken (RBL) met een buitengewone bevoegdheid als BOA op grond van de leerplichtwet.

Artikel 1.2 Melding van klachten

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de MGR.

De klachtbehandelaar en de klachtcoördinator worden van iedere schriftelijke of mondelinge klacht onmiddellijk in kennis gesteld.

A. Mondelinge klachten

- Mondelinge klachten kunnen zowel telefonisch worden ingediend als tijdens een bezoek aan het kantoor van de MGR of één van zijn modules.
- Een mondelinge klacht en de afhandeling ervan worden op schrift gesteld.
- Indien er naar het oordeel van klager geen oplossing is verkregen op de mondelinge klacht, stelt de klachtbehandelaar die de klacht in behandeling heeft genomen, de klager in de gelegenheid zijn klacht schriftelijk in te dienen. Daartoe wordt op verzoek een klachtenformulier verstrekt. De klachtbehandelaar informeert de klachtencoördinator daarover.
- De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de mondelinge klachten.

B. Schriftelijke klachten

- Onder schriftelijke klacht wordt tevens verstaan een klacht die digitaal (per e-mail of via de website van de MGR) wordt ingediend.
- Een schriftelijke klacht bevat ten minste de volgende gegevens:
 - de naam, het adres en het e-mailadres van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;
 - ondertekening.
- De ontvangst van een klacht wordt binnen 3 werkdagen schriftelijk bevestigd. Bij de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de wijze waarop de klacht verder wordt behandeld.
- De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de schriftelijke klachten.

Artikel 1.3 Tegemoetkoming aan de klager

Indien en zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht en is het bepaalde in deze regeling verder niet van toepassing.

Artikel 1.4 Nadere regels

De directie van de MGR kan nadere regels vaststellen over de wijze van indiening, registratie en behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 1.5 Verwijzing

De klachtencoördinator zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

Hoofdstuk 2: Behandeling van klachten

Artikel 2.1 Klachtbehandeling

1. Een klacht wordt behandeld en onderzocht door:
 - a. De manager van de betreffende module dan wel de directeur, indien het een gedraging van een medewerker betreft.
 - b. De directeur indien het een gedraging van een manager betreft.
 - c. De voorzitter van het dagelijks bestuur indien het een gedraging van de directeur betreft.
 - d. Het algemeen bestuur indien het een gedraging van het dagelijks bestuur, een lid van het dagelijks bestuur of de voorzitter van het dagelijks bestuur betreft.
2. De klachtbehandelaar betreft zowel de klacht als de reactie van degene waarop de klacht betrekking heeft in de afweging en oordeelsvorming.
3. Een mondelinge klacht zal zo mogelijk mondeling worden afgehandeld.
4. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.
5. Tijdens de behandeling van de klacht gaan klager en degene over wie de klacht om de tafel met de klachtbehandelaar, indien deze het wenselijk vindt.
6. De klachtbehandelaar stelt ter afhandeling van de schriftelijke klacht de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de conclusies die het daaraan verbindt. Dit gebeurt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van deze schriftelijke reactie.

Hoofdstuk 3 Ombudsman

Artikel 3.1 Nationale Ombudsman

1. Na afhandeling van de klacht kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.
2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de klacht.

Hoofdstuk 4 Rapportage

Artikel 4.1 Jaaroverzicht

In de jaarrekening van de MGR wordt melding gedaan van het aantal klachten dat op grond van deze regeling is ingediend, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 5.1 Buitengewoon opsporingsambtenaren

Indien de klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als BOA, neemt de klachtbehandelaar bij de afdoening van de klacht ook het oordeel van de hoofdofficier van justitie in acht.

Artikel 5.2 Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directie, tenzij de klacht gaat over de directie. Dan beslist de voorzitter van het dagelijks bestuur.

Artikel 5.3 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na de dag waarop deze is bekend gemaakt.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Modulaire Gemeenschappelijke Regeling sociaal domein centraal Gelderland.

Aldus besloten in de vergadering van het algemeen bestuur op 26 maart 2020.