

## **Besluit van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van Werkzaak Rivierenland houdende regels omtrent klachten (Klachtenregeling Werkzaak Rivierenland)**

Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van Werkzaak Rivierenland,  
ieder voor het zijn bevoegdheden betreft

gelet op artikel 4, derde lid, aanhef en onder e van de Gemeenschappelijke Regeling Werkzaak Rivierenland

besluiten vast te stellen

de interne en externe klachtenregeling Werkzaak Rivierenland 2020.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. beklagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- b. directeur: de directeur als bedoeld in artikel 21 van de Gemeenschappelijke Regeling Werkzaak Rivierenland;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan;
- d. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van Werkzaak Rivierenland, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- e. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 3 van deze regeling belast is met de behandeling van de ingediende klacht;
- f. klachtbrief: een schriftelijke klacht;
- g. klachtencoördinator: degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 2 van deze regeling;
- h. klachtindiener: degene die een klacht indient;
- i. medewerker: een functionaris als bedoeld in artikel 25 van de Gemeenschappelijke Regeling Werkzaak Rivierenland;
- j. voorzitter: de voorzitter van het algemeen en dagelijks bestuur, als bedoeld in artikel 20 van de gemeenschappelijke regeling Werkzaak Rivierenland.

### **Artikel 2 Klachtencoördinator**

1. Het dagelijks bestuur benoemt één of meerdere klachtencoördinatoren.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
  - a. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar en beklagde;
  - b. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
  - c. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren aan het bestuursorgaan over te treffen maatregelen;
  - d. optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens Werkzaak Rivierenland en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
  - e. adviseren van het dagelijks bestuur naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
  - f. voorlichting geven over de klachtenprocedure;
  - g. opstellen van jaarverslagen;
  - h. verrichten van alle overige werkzaamheden, die voor de klachtbehandeling noodzakelijk zijn.

### **Artikel 3 Klachtbehandelaar**

1. Aangewezen is als klachtbehandelaar voor het behandelen van een klacht naar aanleiding van:
  - a. een gedraging van een medewerker, niet zijnde een manager: de teammanager van de medewerker;

- b. een gedraging van een teammanager: het MT-lid waar de betreffende teammanager onder valt;
  - c. een gedraging van een MT-lid: de directeur;
  - d. een gedraging van de directeur: de voorzitter;
  - e. een gedraging van de voorzitter: de plaatsvervangend voorzitter en een lid van het AB, niet zijnde lid van het DB, gezamenlijk;
  - f. een gedraging van een lid van het algemeen bestuur: de voorzitter;
  - g. een gedraging van een lid van het dagelijks bestuur: de voorzitter.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst het dagelijks bestuur op advies van de klachtencoördinator een klachtbehandelaar aan.

#### **Artikel 4 Wijze waarop een klacht kan worden ingediend**

1. Een ieder kan mondeling, zowel in persoon als telefonisch, schriftelijk of per e-mail of via een daarvoor door het bestuur van Werkzaam Rivierenland beschikbaar (digitaal) formulier een klacht indienen.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt (digitaal) ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
  - a. de naam en het adres van de klachtindiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - d. wanneer de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. De klachtbrief is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij de klachtbrief worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

#### **Artikel 5 Mondelinge klacht**

1. Mondelinge klachten worden met toepassing van artikel 6 behandeld.
2. De artikelen 8, 9 en 10 zijn niet van toepassing op mondelinge klachten.
3. Indien de mondelinge klacht niet naar tevredenheid van de klachtindiener is afgehandeld, wordt de klachtindiener in de bevestiging, als bedoeld in artikel 6, tweede lid, gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke indiening van de klacht.

#### **Artikel 6 Vereenvoudigde afhandeling van een klacht**

1. Een klacht wordt binnen vijf werkdagen behandeld door mondeling of telefonisch contact te hebben met de klachtindiener om te proberen tot een oplossing te komen.
2. De klachtindiener ontvangt zo spoedig mogelijk, nadat de klacht is behandeld, schriftelijk een bevestiging van het gesprek en de afspraken die zijn gemaakt.
3. In de bevestiging wordt vermeld of de klacht al dan niet naar tevredenheid is afgehandeld.
4. De klachtencoördinator ontvangt een afschrift van de bevestiging.

#### **Artikel 7 Vervolgprocedure**

Als vereenvoudigde afhandeling van een klacht niet mogelijk is of geen oplossing biedt, zijn de artikelen 8, 9 en 10 van toepassing.

#### **Artikel 8 Ontvangstbevestiging en herstel verzuim**

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen door de klachtencoördinator bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt de naam en functie van de klachtbehandelaar vermeld.
2. De ontvangstbevestiging, de klachtbrief en eventuele bijlagen worden aan de klachtbehandelaar en de beklagde gezonden.
3. Indien de klachtbrief niet voldoet aan de vereisten als bedoeld in artikel 9:4 Awb stelt de klachtencoördinator de klachtindiener in de gelegenheid zijn klacht binnen twee weken aan te vullen.
4. Indien de klachtindiener het verzuim als bedoeld in het vorige lid niet herstelt, stelt de klachtencoördinator de klacht schriftelijk buiten behandeling. De klachtbehandelaar en de beklagde ontvangen een afschrift van deze brief.
5. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klachtindiener uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.
6. De klachtencoördinator vermeldt in zijn brief inzake de buiten behandelingstelling dat de klachtindiener, tot een jaar na de datum waarop de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden, een klacht kan indienen die aan de vereisten voldoet.

### **Artikel 9 Hoor en wederhoor**

1. De klachtindiener en de beklagde worden door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord.
2. Het horen vindt binnen drie weken na verzending van de ontvangstbevestiging plaats.
3. Als de klachtindiener of de beklagde hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.
4. De klachtindiener en de beklagde kunnen zich bij het horen laten bijstaan.

### **Artikel 10 Bevindingen van het onderzoek**

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en schrijft een door hem te ondertekenen schriftelijke beslissing op de klacht.
2. De beslissing bevat een motivering over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden.
3. De klachtbehandelaar verzendt de beslissing op de klacht aan de klachtindiener binnen zes weken of, na verdaging, uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van de klachtbrief. De klachtencoördinator en de beklagde krijgen hiervan een afschrift.
4. De klachtindiener wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de beslissing op de klacht.
5. Als de klacht betrekking heeft op de resultaten en/of dienstverlening van jobcoaching in opdracht van het UWV, dan wordt, in afwijking van het vorige lid, de klachtindiener meegedeeld dat hij zijn klacht kan voorleggen aan de arbeidsdeskundige van het UWV, als hij meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld. Dit kan hij doen binnen een jaar na de ontvangst van de beslissing op de klacht.

### **Artikel 11 Verslag**

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks aan het dagelijks bestuur verslag over het aantal en de aard van de klachten van het voorgaande jaar en hoe daar mee is omgegaan. Tevens doet hij verslag van de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld.
2. Het dagelijks bestuur informeert jaarlijks het algemeen bestuur en de colleges van de aangesloten gemeenten over de verslagen zoals genoemd in het vorige lid.

### **Artikel 12 Nadere regels**

Het dagelijks bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze regeling.

### **Artikel 13 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag na publicatie.

### **Artikel 14 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Werkzaam Rivierenland.

*Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur van Werkzaam Rivierenland op 16 januari 2020.*

*De secretaris,  
mevrouw E. Boer MBA*

*de voorzitter,  
dhr. C. Stolwijk*

## **Toelichting op de Klachtenregeling Werkzaam Rivierenland**

### **Inleiding**

De Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) schrijft voor dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Met deze regeling worden handvatten gegeven aan de opdracht dat een bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van een mondelinge en schriftelijke klacht.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten en andere personen die niet tevreden zijn over de manier waarop ze door Werkzaam Rivierenland en daaraan gelieerde rechtspersonen, die onder verantwoordelijkheid van Werkzaam vallen, zijn bejegend.

Personeelsleden van Werkzaak en van stichting Werkzaak kunnen geen gebruik maken van deze klachtenregeling. Voor klachten op personeelsgebied gelden andere regelingen (m.n. bezwaar en beroepsmogelijkheid). Hetzelfde geldt voor medewerkers die met een WSW-dienstverband werkzaam zijn bij (stichting) Werkzaak.

### **Wettelijke basis**

De wettelijke grondslag van deze klachtenregeling wordt gevormd door artikel 4 van de gemeenschappelijke regeling Werkzaak Rivierenland, waar deze taak door de colleges van de deelnemers is overgedragen, voor zover de klachten zien op de uitvoering van de WSW en de Participatiewet en aanverwante regelgeving als bedoeld in artikel 4, eerste lid van de gemeenschappelijke regeling Werkzaak Rivierenland.

De inhoudelijke basis wordt gevormd door de Awb en meer in het bijzonder hoofdstuk 9 daarvan. Het sluitstuk van deze regeling, de externe klachtenbehandeling, wordt juridisch en inhoudelijk geregeld door de Wet op de Nationale Ombudsman.

### **Systematiek**

De klachtenregeling richt zich met name tot de inwoners van de deelnemende gemeenten Buren, Culemborg, Geldermalsen, Maasdriel, Neder-Betuwe, Neerijnen, Tiel, West Maas en Waal en Zaltbommel. Dat maakt het gewenst dat de klachtenregeling zelf zo duidelijk mogelijk aangeeft wat de mogelijkheden zijn om klachten in te dienen, hoe en bij wie dat moet gebeuren en hoe en met welke termijnen de behandeling van de klacht verder plaatsvindt.

In artikel 9:1 tot 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht is over het klachtrecht al veel dwingend geregeld. Met het oog op deregulering en de wens een klachtenregeling overzichtelijk en leesbaar te houden, zijn deze artikelen in beginsel niet opgenomen in deze klachtenregeling. Deze artikelen werken rechtstreeks door op de klachtbehandeling. Een aantal bepalingen, zoals de termijn van afdoening en de hoorplicht, is echter zodanig van belang dat ervoor gekozen is deze wel op te nemen.

### **Primaat ligt bij de vereenvoudigde afhandeling van de klacht**

De vereenvoudigde behandeling, waarbij getracht wordt om op een zo informeel mogelijke wijze te komen tot een oplossing van de klacht, heeft de voorkeur. Kern van de vereenvoudigde afhandeling is dat dat snel, binnen 5 werkdagen, en zorgvuldig gebeurt. Het maakt daarbij niet zoveel uit door wie dat gebeurt, zolang de inspanningen er op gericht zijn om samen met de klachtindiener tot een oplossing te komen.

Alleen als de vereenvoudigde afhandeling van klachten niet tot tevredenheid bij de klachtindiener leidt, treedt het formele traject, beschreven in de artikelen 8 t/m 10 in werking.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1**

In artikel 1 wordt in alfabetische volgorde een aantal begrippen gedefinieerd.

#### **Artikel 2**

In artikel 9:12a Awb is de verplichting vastgelegd om alle schriftelijk ingediende klachten te registreren en om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Omdat de behandeling van klachten door middel van de vereenvoudigde afhandeling plaatsvindt binnen de teams (zie artikel 6), moet iemand verantwoordelijk zijn voor de registratie van en verslaglegging over de daar behandelde klachten. Daarom is het noodzakelijk dat er een klachtencoördinator wordt benoemd, die alle binnengekomen klachten registreert en de afhandeling ervan bewaakt.

De toets op de ontvankelijkheid gebeurt eveneens door de klachtencoördinator. In artikel 9:9 Awb is bepaald in welke gevallen een bestuursorgaan niet verplicht is om een klacht te behandelen. Dat kan zich bijvoorbeeld voordoen als een klacht betrekking heeft op een gedraging van meer dan een jaar geleden of als de klachtindiener bezwaar had kunnen maken.

De klachtencoördinator(en) wordt benoemd door het dagelijks bestuur. Vanwege de samenloop met bezwaarschriften is het aan te bevelen één of meer medewerkers bezwaar en beroep te benoemen.

#### **Artikel 3**

In dit artikel wordt geregeld op welk niveau een klacht wordt behandeld. Uitgangspunt hierbij is artikel 9:7 Awb, waarin is bepaald dat de klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft, betrokken is geweest, tenzij de klacht betrekking heeft op de gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan.

In deze klachtenregeling is het uitgangspunt dat de klacht over de gedraging van een medewerker wordt behandeld door een hiërarchisch hogere functionaris. Dat betekent concreet dat alle klachten worden behandeld door de manager van de betreffende medewerker. De manager is eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. Dat betekent dat de beslissing op de klacht altijd door de manager moet worden ondertekend.

Een klacht tegen de directeur wordt behandeld door de voorzitter.

Bestuursorganen en leden daarvan staan niet in een hiërarchische functionele relatie tot elkaar. Artikel 9:7, tweede lid Awb staat dan ook toe dat klachten tegen bestuursorganen, de voorzitter of leden daarvan, door henzelf behandeld mogen worden. Aangezien het de voorkeur heeft om klachten niet te laten behandelen door degene tegen wie de klacht is gericht, worden klachten tegen de voorzitter behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.

#### **Artikel 4**

Het eerste lid geeft een ieder het recht om zowel mondeling, schriftelijk als digitaal een klacht in te dienen. De digitale ondertekening kan bestaan uit het gebruik van DigiD dan wel door een gescande handtekening. Alleen in gevallen waarin wordt getwijfeld aan de identiteit van de klachtindiener kan ter verificatie een scan of kopie van een ID-bewijs worden opgevraagd.

Het tweede lid is overgenomen uit artikel 9:4, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Het betreft de minimale eisen die aan een klachtbrief worden gesteld. Indien de klachtbrief niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen; het mag echter wel. Anoniem ingediende klachten worden in ieder geval niet in behandeling genomen.

De verplichting voor de klachtindiener om de klachtbrief in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen, volgt uit artikel 6:5 Awb. Dit artikel is voor klachten van overeenkomstige toepassing verklaard in artikel 9:4 Awb. Overigens zal in concrete gevallen in alle redelijkheid getoetst moeten worden of aan die eis vast mag worden gehouden. Daarnaast is het voor een snelle en correcte behandeling van een klacht gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden mag van klachtindieners worden verlangd dat zij alle relevante stukken overleggen bij het indienen van een klacht.

#### **Artikel 5**

Een mondeling ingediende klacht kan uitsluitend leiden tot vereenvoudigde behandeling als bedoeld in artikel 6. Overigens is een mondeling geuite klacht niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de medewerkers van Werkzaak Rivierenland wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en als zij er aan twifelen of de betreffende opmerking is bedoeld als een klacht, daar dan gericht naar informeren. Als een mondelinge klacht wordt ingediend, wordt geprobeerd deze direct op te lossen voor zover dat mogelijk is. Een mondelinge klacht en het resultaat van de directe behandeling daarvan wordt doorgegeven aan de klachtencoördinator.

#### **Artikel 6**

In veel gevallen wordt een klacht in eerste instantie mondeling of per e-mail geuit. Het ligt voor de hand dat de betrokken medewerker direct zelfstandig nagaat of (de oorzaak van) de klacht weggenomen kan worden. Waar dat redelijkerwijs mogelijk is, verdient dat uiteraard de voorkeur.

De vereenvoudigde behandeling vindt plaats binnen vijf werkdagen. Die termijn is lang genoeg om tot een informele oplossing te komen. Als dat binnen vijf werkdagen niet is gelukt dan wordt de klacht behandeld via de meer formele weg van de artikelen 8, 9 en 10.

Het kan voorkomen dat een klachtindiener er de voorkeur aan geeft om een klacht direct te bespreken met de leidinggevende van een medewerker. Daar kunnen allerlei redenen of oorzaken voor zijn. Uitgangspunt is dat aan een dergelijk verzoek altijd gehoor moet worden gegeven, omdat de klachtindiener in een dergelijke situatie blijkbaar geen of niet voldoende vertrouwen heeft in de objectiviteit van de betreffende medewerker. De vraag of dat in een concrete situatie terecht is, is niet relevant. Een klacht kan slechts worden weggenomen indien de klachtindiener vertrouwen heeft in degene met wie hij zijn klacht bespreekt.

De vereenvoudigde afhandeling van klachten vindt zijn grondslag in artikel 9:5 Awb. Zodra een klachtindiener tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, vervalt de verplichting uit de wet om een klacht formeel af te doen. Door deze regel in de klachtenregeling op te nemen, wordt benadrukt dat de informele behandeling van klachten het primaat heeft. De formulering van dit artikel is bewust ruim gekozen. Dat maakt flexibiliteit mogelijk waardoor bijvoorbeeld ook de beklagde zelf of de klachtencoördinator, als de klacht zich daarvoor leent, door middel van de vereenvoudigde behandeling een klacht in behandeling te nemen.

Een schriftelijke bevestiging van eventueel gemaakte afspraken is verplicht, omdat op die manier geen verkeerde verwachtingen gewekt kunnen worden die mondeling eventueel zijn ontstaan. Doordat de klachtencoördinator een afschrift ontvangt, kunnen ook klachten die via de vereenvoudigde afdoening zijn afgehandeld, geregistreerd en gedocumenteerd worden ten behoeve van de verslaglegging.

Ook bij klachten die rechtsreeks bij de klachtencoördinator binnenkomen wordt eerst beoordeeld of de vereenvoudigde behandeling een oplossing kan bieden. Dat betekent dat ook in die gevallen nog geen ontvangstbevestiging door de klachtencoördinator wordt verzonden.

#### **Artikel 7**

Als de informele benadering niet werkt of als dat door de klachtindiener niet wordt gewenst, kan terug gevallen worden op de schriftelijke en formele behandelingen uit de artikelen 8, 9 en 10.

Als bijvoorbeeld een mondelinge klacht niet naar tevredenheid is opgelost, waarna alsnog een schriftelijke klacht wordt ingediend, dan ligt het voor de hand om de vereenvoudigde behandeling niet toe te passen.

#### **Artikel 8**

De eis dat de ontvangst van de klachtbrief schriftelijk wordt bevestigd, is opgenomen in artikel 9:6 Awb. Daarnaast heeft de Nationale Ombudsman richtlijnen vastgesteld over de behandeling van brieven van burgers in het algemeen. Deze richtlijnen houden tevens in dat altijd een ontvangstbevestiging moet worden verstuurd. Daarnaast moet de burger op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de beantwoording van zijn brief door middel van behandelings- en tussenberichten.

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht dus pas als de vereenvoudigde behandeling niet heeft geleid tot tevredenheid bij de klachtindieners of als direct al duidelijk is dat de vereenvoudigde behandeling geen oplossing zal bieden.

De verplichting om een schriftelijke klacht naar behoren te behandelen geldt alleen als de klacht aan alle door de Awb gestelde eisen voldoet. Als dat niet het geval is dan wordt de klachtindieners in de gelegenheid gesteld zijn klachtbrief aan te vullen.

Omdat de klachtindieners op grond van de Awb het recht hebben tot één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, een klacht in te dienen, hebben zij tot die tijd verstreken is de tijd om een ontvankelijke klacht in te dienen. Na een buiten behandelingstelling kan de klachtindieners dus doorgaans alsnog een nieuwe, ontvankelijke klacht indienen. Wel beginnen de behandeltermijnen dan opnieuw te lopen.

Omdat een ieder het recht heeft om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is, wordt de klacht zowel aan de klachtbehandelaar als aan de beklagde gezonden. Bovendien geeft dit de beklagde de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

#### **Artikel 9**

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klachtindieners en degene over wiens behandeling geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en tevens kan het duidelijk maken over welke punten overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is.

Het kan voorkomen dat een klachtindieners of degene waarover geklaagd wordt zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die men vertrouwt. Het is voor een zorgvuldige behandeling van een klacht van belang dat betrokkenen zich veilig voelen om vrijuit te spreken. Om die reden is het alle betrokkenen toegestaan zich te laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun eigen keuze. Hierbij geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegenomen.

#### **Artikel 10**

Van de klachtenbehandelaar wordt een actieve rol verwacht. Hij verzamelt alle noodzakelijke informatie en schrijft de beslissing op de klacht. De beslissing wordt door de klachtenbehandelaar zelf ondertekend. Dat onderstreept het feit dat de klachtbehandelaar eindverantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

Voor de duidelijkheid zijn in dit artikel de wettelijke termijnen opgenomen, waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond.

Indien een klachtindieners niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen Werkzaam Rivierenland is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die de behandelaar na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Het vierde lid is opgenomen als waarborg dat klachtindieners daarover altijd geïnformeerd worden.

In artikel 10 is lid 5 toegevoegd. Dit heeft te maken met de eisen die het UWV stelt aan de klachtenregeling in verband met jobcoaching. Klachten die betrekking hebben op de resultaten en dienstverlening van jobcoaches die Werkzaam Rivierenland aanbiedt in opdracht van het UWV, kunnen na de interne behandeling bij Werkzaam Rivierenland worden geëscaleerd naar de arbeidsdeskundige bij het UWV.

#### **Artikel 11**

Jaarlijks wordt een verslag gemaakt van de in het voorafgaande kalenderjaar behandelde klachten (artikel 9:12a Awb). De klachtencoördinator doet dat in het begin van het nieuwe jaar. Alle rapportages worden geanonimiseerd opgesteld, dat wil zeggen dat er geen persoonsgegevens in het rapport worden opgenomen. Dit jaarverslag wordt door het dagelijks bestuur vastgesteld en daarna ter kennisname gezonden aan het algemeen bestuur en de colleges van de deelnemende gemeenten.

#### **Artikel 12**

In deze klachtenregeling zijn de hoofdregels opgenomen die gelden voor de behandeling van klachten. Er kan echter aanleiding zijn om meer gedetailleerde interne regels uit te vaardigen, om de behandeling

van klachten zo efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden. Het dagelijks bestuur krijgt daarom in dit artikel de bevoegdheid toegekend om dergelijke regels vast te stellen.