

Besluit van het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de gemeenschappelijke regeling BAR-organisatie houdende regels omtrent klachten (Klachtenregeling BAR-organisatie 2020)

Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie;

ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

gelet op de Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

gezien de instemming van de ondernemingsraad d.d. 25 maart 2020 conform artikel 27, lid 1, sub j van de Wet op de Ondernemingsraden;

besluiten vast te stellen de:

Klachtenregeling BAR-organisatie 2020

HOOFDSTUK 1 Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie. Klachten tegen medewerkers die werken onder de verantwoordelijkheid van de BAR-organisatie, worden toegerekend aan het bestuursorgaan waarvoor de medewerker werkzaam is;
- c. beklagde: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- d. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk- of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan;
- e. (bejegening)klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging van een bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- f. klachtafdoening: de procedure van een schriftelijk ingediende klacht wordt afgerond met een afdoeningsbrief (artikel 9:12 van de Awb). Deze brief gaat uit van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden of op wiens eigen gedraging de klacht betrekking heeft;
- g. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 8 van deze regeling, namens het bestuursorgaan, is belast met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;
- h. klachtencoördinator: degene die is belast met de taken zoals beschreven in artikel 4 van deze regeling;
- i. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen;
- j. medewerker: een ieder die onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de BAR-organisatie werkzaam is;
- k. melding: het constateren van een ongewenste toestand in de buitenruimte. Bijvoorbeeld de melding dat er zwerfvuil op straat ligt of over een stoeptegel die los ligt;
- l. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman in Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht;
- m. regeling: deze klachtenregeling.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Klachtenbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Deze klachtenregeling heeft tot doel het geven van interne procedureregels en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de klachtbehandeling en klachtanalyse.

3. Deze regeling is niet van toepassing op klachten van werknemers van de BAR-organisatie over ongewenste omgangsvormen van andere medewerkers, directieleden of bestuursleden van de BAR-organisatie. Hiervoor geldt een aparte regeling.
4. Klachten die betrekking hebben op de technische uitvoering van werkzaamheden en de infrastructuur, zoals een losliggende trottoirtegel, zijn meldingen en vallen niet onder het begrip klacht. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen.

Artikel 3 Fasering

1. De klachtbehandeling kent drie fasen:
 - a. *Informeel behandeling:*
Indien iemand zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt door de klachtbehandelaar getracht de klacht binnen een termijn van twee weken vanaf het moment van ontvangst van de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij ontevreden is over de wijze van afhandelen in deze fase alsnog de klacht voor te leggen aan de klachtbehandelaar voor een formele behandeling.
 - b. *Formele behandeling in eerste instantie:*
Indien de klacht na informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, vindt formele behandeling van de klacht plaats. Een mondelinge klacht wordt daartoe op schrift gesteld. Een ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. Dit wordt schriftelijk aan klager en aan beklaagde bevestigd.
 - c. *Formele behandeling in tweede instantie:*
Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling van de klacht in eerste instantie, kan hij vervolgens zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.
2. Deze regeling heeft uitsluitend betrekking op de fasen a en b.

Artikel 4 De klachtencoördinator

1. Door of namens het dagelijks bestuur wordt een klachtencoördinator en één of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
3. Elke ingediende klacht wordt via registratie in het zaakstelsel voorgelegd aan de klachtencoördinator.
4. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 15.
5. De klachtencoördinator ondersteunt en adviseert de klachtbehandelaar, indien gewenst, bij de afhandeling van een klacht.
6. De begeleiding van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door een plaatsvervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
7. De klachtencoördinator monitort het klachtproces, bewaakt de procedure (o.a. rappelleren) en rapporteert over klachten en de daaruit voortvloeiende verbetervoorstellen aan het management, de directieraad en het dagelijks bestuur.
8. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 5 Klacht niet-ontvankelijk

1. De klachtencoördinator of de klachtbehandelaar kan het bestuursorgaan adviseren om de klacht niet te behandelen als er sprake is van een situatie als genoemd in artikel 9:8 van de Awb. Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Deze gronden zijn:
 - a. de klacht is reeds eerder ingediend en behandeld;
 - b. de gedraging heeft meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsgevonden;
 - c. tegen de gedraging kon klager bezwaar maken;
 - d. tegen de gedraging kon klager beroep instellen;
 - e. de gedraging is onderworpen (geweest) aan een procedure bij de burgerlijke rechter of tuchtrechter;
 - f. de gedraging loopt samen met een lopende strafrechtelijke procedure;
 - g. het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.
2. Een klacht wordt verder niet in behandeling genomen indien:

- a. gevraagde gegevens niet binnen veertien dagen zijn verstrekt, nadat klager op deze tekortkoming schriftelijk is gewezen;
 - b. de klacht anoniem is gediend.
3. Indien het bestuursorgaan besluit om de klacht niet te behandelen, dan wordt klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht hiervan schriftelijk in kennis gesteld door de klachtbehandelaar.

HOOFDSTUK 2 Indiening en registratie van klachten

Artikel 6 Wijze van indiening

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal (via een digitaal klachtenformulier) worden ingediend.
2. Alle klachten worden geregistreerd in het zaaksysteem.
3. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan één van de kantoren van de BAR-organisatie worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd door de betrokken medewerker direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).
4. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, kan worden verwezen naar het klachtenformulier op de gemeentelijke website. Van elke mondeling ingediende klacht die niet direct in de informele fase kan worden afgedaan, wordt door de ontvanger een notitie gemaakt, welke klachtennotitie vervolgens door I-services in het zaaksysteem wordt gezet.
5. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
6. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
7. Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
8. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de vereisten genoemd onder lid 5 t/m lid 7 van dit artikel, dan stelt de klachtbehandelaar de klager in de gelegenheid om het klaagschrift aan te vullen binnen een termijn van veertien dagen na verzending van het verzoek tot aanvulling.

HOOFDSTUK 3 Het proces van klachtbehandeling

Artikel 7 Ontvangst en uitzetten van de klacht

1. De ontvangst van een mondeling, schriftelijk of digitaal ingediende klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk (digitaal) door de klachtencoördinator aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
3. De klachtencoördinator zet de klacht vervolgens ter afhandeling door naar de klachtbehandelaar.

Artikel 8 Klachtbehandelaars

Klachten naar aanleiding van gedragingen van:

1. het algemeen bestuur of een lid daarvan: worden namens het algemeen bestuur behandeld en afgedaan door de voorzitter, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder het tweede lid van toepassing.
2. de voorzitter van het algemeen bestuur: worden namens het algemeen bestuur behandeld en afgedaan door de plaatsvervangend voorzitter.
3. het dagelijks bestuur of een lid daarvan: worden namens het dagelijks bestuur behandeld en afgehandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder het vierde lid van toepassing.
4. de voorzitter van het dagelijks bestuur: worden namens het dagelijks bestuur behandeld en afgedaan door de plaatsvervangend voorzitter.
5. de directieraad als geheel: worden namens het dagelijks bestuur behandeld en afgedaan door de voorzitter van het dagelijks bestuur of diens plaatsvervanger.
6. een algemeen directeur: worden namens het dagelijks bestuur behandeld en afgedaan door een lid van het dagelijks bestuur zijnde de burgemeester van de betreffende gemeente waar de algemeen directeur secretaris is.
7. een directeur uit de directieraad: worden namens het dagelijks bestuur behandeld en afgedaan door de direct leidinggevende zijnde een algemeen directeur.
8. een clustermanager, een teamleider of een medewerker: worden namens het dagelijks bestuur behandeld en afgedaan door de direct leidinggevende. Na ontvangst van een klacht bepaalt de klachtbehandelaar zo nodig samen met de direct leidinggevende hoe de klacht zal worden afgehandeld.

9. Alle overige klachten worden behandeld door de voorzitter van het algemeen bestuur.
10. Het dagelijks bestuur kan in bijzondere gevallen een (extern) adviseur aanwijzen, die belast wordt met de behandeling en advisering over een klacht.
11. De klachtbehandelaar wordt bij de behandeling van de klacht, indien gewenst, ondersteund door de klachtencoördinator.
12. In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet wijst het dagelijks bestuur een klachtbehandelaar aan.

Aan de klachtbehandelaars verlenen wij voor zover nodig bij deze mandaat.

Artikel 9 De informele fase

1. De klachtencoördinator stelt de klachtbehandelaar in de gelegenheid om de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht informeel af te handelen.
2. De klachtbehandelaar neemt binnen vijf werkdagen (telefonisch) contact op met klager met als doel om de klacht informeel op te lossen.
3. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht.
4. Zodra een mondelinge of schriftelijke klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.
5. De klachtbehandelaar checkt bij klager of de klacht naar tevredenheid is behandeld.
6. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om - als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling - zijn klacht formeel te laten behandelen.
7. De klachtbehandelaar stelt de klachtencoördinator (via het zaakstelsel) op de hoogte van het resultaat van het contact met klager.

Artikel 10 Afdoening mondelinge klacht

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan.
2. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht wordt gegeven als klager hier uitdrukkelijk om verzoekt.

HOOFDSTUK 4 Formele behandeling van de klacht

Artikel 11 Ontvangstbevestiging van formele klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar toetst een klacht op ontvankelijkheid en toepassing van artikel 9:8 Awb zoals omschreven in artikel 5 en artikel 6, lid 5 t/m lid 7 van deze regeling.
2. De klachtbehandelaar bevestigt schriftelijk aan klager dat de klacht als formele klacht in behandeling wordt genomen met uitleg over de procedure.
3. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor tijdige afdoening waarbij de klachtencoördinator een monitorende rol heeft.
4. De klachtbehandelaar kan gedurende de klachtenprocedure voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 12 Hoor en wederhoor

1. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt van de klachtbehandelaar een afschrift van de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen van beide partijen kan gelijktijdig plaatsvinden. Getracht wordt om door bemiddeling tot een oplossing te komen.
3. Zo nodig worden getuigen gehoord. Medewerkers van de BAR-organisatie die als getuigen worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
6. Van het horen van de klager kan door de klachtbehandelaar worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt altijd gehoord, tenzij de medewerker aangeeft het verweer schriftelijk te willen voeren.

Artikel 13 Afdoening klachten

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht, namens het bestuursorgaan, binnen zes weken of na verdaging binnen 10 weken na ontvangst van het klacht af. Van de verdaging wordt door de klachtbehandelaar schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. De klachtbehandelaar zendt, namens het bestuursorgaan, aan klager een afdoeningsbrief.
3. De klachtbehandelaar zendt, namens het bestuursorgaan, een afschrift van de afdoeningsbrief aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

4. In de afdoeningsbrief stelt de klachtbehandelaar, namens het bestuursorgaan, de klager in kennis van:
 - a. de bevindingen van het onderzoek: de vastgestelde feiten;
 - b. het oordeel: niet in behandeling nemen, gegrond of ongegrond;
 - c. de eventueel aan de bevindingen verbonden conclusies: te weten de eventuele organisatorische of jegens degene op wie de klacht betrekking heeft, te nemen maatregelen.
5. Bij de afdoeningsbrief wordt het verslag van de hoorzitting gevoegd.

HOOFDSTUK 5 Extern klachtrecht

Artikel 14 Nationale ombudsman

1. In de afdoeningsbrief als bedoeld in artikel 13, wordt vermeld dat klager, indien hij het niet eens is met de conclusies die uit het onderzoek zijn getrokken, binnen een jaar na ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman in Den Haag.
2. De klachtencoördinator treedt namens de BAR-organisatie op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
 - a. het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen de BAR-organisatie zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
 - b. het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.
 - c. het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 15.

HOOFDSTUK 6 Rapportage

Artikel 15 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het dagelijks bestuur en de directieraad verslag uit van alle klachten die in het voorgaande jaar binnen de BAR-organisatie zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen, de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen om de dienstverlening verder te optimaliseren.
3. Desgevraagd informeert de klachtencoördinator het management en de directieraad door middel van tussentijdse klachtenrapportages.

HOOFDSTUK 6 Slotbepalingen

Artikel 16 Inwerkingtreding, terugwerkende kracht en intrekking oude regeling

1. Deze klachtenregeling treedt in werking op de eerste dag na de bekendmaking en werkt terug tot en met 1 januari 2020.
2. De Klachtenregeling BAR-organisatie die op 9 mei 2014 door het dagelijks bestuur en op 2 juli 2014 door het algemeen bestuur is vastgesteld, wordt met ingang van de in het eerste lid vermelde datum ingetrokken.

Artikel 17 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling BAR-organisatie 2020.

Aldus vastgesteld door de Voorzitter van de BAR-organisatie d.d. 25 juni 2020

*de voorzitter,
drs. J. van Belzen*

Aldus vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van de BAR-organisatie d.d. 25 juni 2020

*de secretaris,
G.J. Bravenboer*

*de voorzitter,
drs. J. Van Belzen*

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de BAR-organisatie in zijn openbare vergadering Van 7 juli 2020

*de secretaris,
G.J. Bravenboer*

*de voorzitter,
drs. J. van Belzen*