

Verordening van het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Regionale Belasting Groep houdende regels omtrent de behandeling van klachten (Verordening behandeling klachten Regionale Belasting Groep)

Het algemeen bestuur van de Regionale Belasting Groep;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

BESLUIT:

vast te stellen de Verordening behandeling klachten Regionale Belasting Groep.

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter van de Regionale Belasting Groep, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;
- b. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- c. AVG : de Algemene Verordening Gegevensbescherming
- d. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van De Regionale Belasting Groep, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- e. privacyklacht: een klacht over een verwerking van persoonsgegevens in strijd met de AVG;
- f. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door de Regionale belasting Groep of persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Regionale Belasting Groep;
- g. verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
- h. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- i. beklagde: degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft;
- j. AP: de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van de Regionale Belasting Groep (RBG) zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de in artikel 1, onder a, genoemde bestuursorganen.
3. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
4. De behandeling van een klacht vindt plaats door een persoon, die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
5. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Het dagelijks bestuur wijst een klachtencoördinator en één of meer plaatsvervangers aan en een Privacy Officer (PO) voor privacyklachten.
2. De klachtencoördinator en/of Privacy Officer voor wat betreft de privacyklachten, hebben de volgende taken:
 - a. Het registreren van alle bij de RBG binnengekomen klachten;
 - b. Het verzenden van de ontvangstbevestiging aan de klager, tenzij de afhandeling van de klacht binnen een termijn van twee weken kan worden afgedaan. In de ontvangstbevestiging is informatie opgenomen over de verdere procedure;
 - c. De controle op de voortgang van de behandeling van klachten;
 - d. Het ondersteunen bij de behandeling van een klacht;
 - e. Optreden als contactpersoon tussen de RBG en de Nationale ombudsman of, ingeval van privacyklachten, de AP;
 - f. Het zorgdragen voor een rapportage aan het dagelijks bestuur daarvan in de vorm van een jaarverslag.

HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 4 Wijze van indiening van een klacht

1. Het indienen van een klacht kan door een ieder zowel mondeling als schriftelijk gebeuren.
2. Een klaagschrift dient te zijn ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager,
 - b. de dagtekening,
 - c. een omschrijving van de inhoud van de klacht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 5 Klachtenafhandeling

1. Indien de klacht zich daarvoor leent, wordt de klacht onmiddellijk telefonisch of op verzoek schriftelijk afgedaan.
2. Indien de klacht niet onmiddellijk kan worden afgehandeld, onderzoekt de klachtencoördinator de klacht nader en kan hij er voor kiezen contact te zoeken met de klager. In onderling overleg kunnen afspraken worden gemaakt over de afwikkeling van de klacht.
3. De klachtencoördinator bespreekt de klacht met de leidinggevende van degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. De Privacy Officer onderzoekt de door de klager aangegeven schending van de AVG en bespreekt de klacht met teamleider of specialist van het betrokken team.
5. De klachtencoördinator bespreekt klachten over:
 - a. medewerkers met de teamleider;
 - b. teamleiders met de clustermanager;
 - c. clustermanagers met de directeur;
 - d. de directeur met de voorzitter van het dagelijks bestuur.
6. De directeur bespreekt klachten over leden van het dagelijks en algemeen bestuur met de voorzitter van de RBG.
7. Indien de klager afziet van verdere behandeling van zijn klacht, wordt dit schriftelijk bevestigd door de klachtencoördinator of de Privacy Officer.
8. Indien de klager verdere behandeling van zijn klacht wenst, stelt de klachtencoördinator of de Privacy Officer onder verantwoordelijkheid van de directeur respectievelijk de Functionaris Gegevensbescherming een brief op. In de brief wordt ingegaan op de klacht, wordt een toelichting gegeven op de gedraging en wordt een conclusie getrokken over de vraag of de klacht gegrond is.
9. De brief wordt namens het dagelijks bestuur ondertekend door de directeur en aan de klager verzonden. Betreft het een privacyklacht, dan wordt de brief ondertekend door de Functionaris Gegevensbescherming.
10. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht en verdere behandeling van zijn klacht wenst, kan hij zich binnen een jaar na de dagtekening van de brief richten tot de Nationale ombudsman en voor wat betreft privacyklachten bij de AP.

Artikel 6 Buiten behandeling laten

1. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, als hij niet voldoet aan de in artikel 4, tweede en derde lid, gestelde eisen en van een door de klachtencoördinator geboden hersteltermijn van 14 dagen geen gebruik gemaakt is.
2. Een klacht kan eveneens buiten behandeling worden gelaten indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 Awb en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen (administratief) beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratief rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. 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.
3. Een klacht kan eveneens buiten behandeling worden gelaten, als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
4. Over het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 7 Het horen in geval van een klacht

1. De klachtencoördinator/Privacy Officer stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Hij beslist tevens of deze personen in elkaars aanwezigheid worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, als de klacht direct en naar tevredenheid van de klager kan worden afgedaan, de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager (mondeling of schriftelijk) heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt indien gewenst gehoord.
3. Van het horen van de klager wordt door de klachtencoördinator/Privacy Officer een verslag gemaakt. Indien tijdens de hoorzitting de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost, maakt het verslag daarvan melding.
4. Het horen geschiedt niet in het openbaar.

Artikel 8 Mededeling oordeel

1. De klager dient schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte te worden gebracht van de uitkomsten van het ingestelde onderzoek naar aanleiding van de ingediende klacht en van het oordeel dat hier door de klachtencoördinator/Privacy Officer aan verbonden wordt.
2. Het oordeel van de klachtencoördinator/Privacy Officer omtrent de klacht moet worden voorzien van een deugdelijke motivering door in te gaan op alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten die verband houden met de klacht.
3. In iedere antwoordbrief gericht aan klager wordt vermeld dat men als vervolg op de in het kader van deze regeling gevolgde klachtprocedure de mogelijkheid heeft een beroep te doen op klachtbehandeling door de Nationale ombudsman en voor wat betreft privacyklachten op de AP. Daarbij moet de klager de mogelijkheid worden geboden om na de beslissing van de Functionaris Gegevensbescherming zijn klacht voor te leggen aan de AP.

Artikel 9 Tegemoetkoming aan klacht

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen aan diens klacht, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze verordening.
2. Indien door toepassing te geven aan het eerste lid van dit artikel verdere behandeling van de klacht niet plaatsvindt, wordt door de klachtencoördinator/Privacy Officer aan de klager schriftelijk medegedeeld dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De beklagde ontvangt van deze mededeling een afschrift.

3 SLOTBEPALINGEN

Artikel 10 Onvoorziene gevallen

Bij geschillen over de toepassing van deze verordening en in gevallen waarin deze niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur.

Artikel 11 Inwerkingtreding

1. De Verordening behandeling klachten Regionale Belasting Groep, vastgesteld bij besluit van het algemeen bestuur op 11 december 2014, wordt ingetrokken met ingang van de in het tweede lid genoemde datum van ingang van de verordening, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op klachten die voor die datum zijn ingediend.
2. Deze verordening treedt in werking met ingang van 1 juli 2020.

Artikel 12 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als Verordening behandeling klachten Regionale Belasting Groep.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van de Regionale Belasting Groep van 1 juli 2020.

Het algemeen bestuur van de Regionale Belasting Groep,

*directeur,
H.B. Sigmond*

*voorzitter,
drs. A.J.B. van der Klugt*

Toelichting bij de Verordening behandeling klachten Regionale Belasting Groep

Algemene toelichting

In deze verordening worden regels gesteld met betrekking tot de behandeling van klachten over gedragingen van bestuurders of ambtelijke functionarissen. Ook bij schending van de rechten van een natuurlijk persoon als gevolg van een verwerking van persoonsgegevens door de Regionale Belasting Groep welke niet aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet, is deze klachtenregeling van toepassing.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 5

Het streven is erop gericht om klachten zoveel mogelijk via informele weg af te handelen. Er is minder doorlooptijd mee gemoeid dan het doorlopen van de formele procedure en betrokken partijen behoeven minder tijd en energie te investeren in het opstellen van documenten en vergaderingen. Bovendien zal het vertrouwen van de klant in de RBG groeien als klachten op een vlotte en informele wijze worden opgelost.

De klachtencoördinator speelt daarin een belangrijke rol en moet van de organisatie voldoende ruimte krijgen om te handelen.

Om ook bij de informele weg van klachtenafhandeling zoveel mogelijk objectiviteit te waarborgen, wordt in het derde en vierde lid van dit artikel bepaald dat de te voeren gesprekken altijd plaatsvinden met een persoon die voldoende afstand heeft tot degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

De hoorplicht staat omschreven in artikel 9:10 Awb, en volstaat met een aantal minimum eisen waaraan voldaan moet worden. De klachtencoördinator bepaalt op welke wijze het horen geschiedt.

Artikel 9

Ook al is de klacht naar tevredenheid op informele wijze afgedaan, dan nog zal de klager een schrijven van de klachtencoördinator/privacy officer ontvangen waarin het oordeel over de klacht wordt gegeven en dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd.

Artikel 11

Besluiten die algemeen verbindende regels inhouden treden in werking met ingang van de achtste dag na die van bekendmaking, tenzij in deze besluiten daarvoor een ander tijdstip is aangewezen.

