

Regeling klachtbehandeling werkzoekende/uitkeringsgerechtigde Senzer 2017

Het Algemeen bestuur van het openbaar lichaam Werkbedrijf Atlant De Peel, handelend onder de naam Senzer,

gelet op artikel 8 van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen, artikel 47 van de Gemeenschappelijke regeling Werkbedrijf Atlant De Peel en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

vast te stellen de Regeling klachtbehandeling werkzoekende/uitkeringsgerechtigde Senzer 2017 als volgt:

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Senzer: Het openbaar lichaam Werkbedrijf Atlant De Peel handelend onder de naam Senzer;
- b. bestuursorgaan: Senzer waaronder Algemeen bestuur, Dagelijks bestuur, voorzitter, algemeen directeur en de personen werkzaam binnen Senzer;
- c. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Onder klacht in de zin van deze regeling worden niet verstaan algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, omdat deze geen betrekking hebben op een bepaalde aangelegenheid;
- d. klager: de werkzoekende/uitkeringsgerechtigde die zich met een klacht tot Senzer wendt;
- e. klachtencoördinatie: de coördinatie als bedoeld in artikel 2;
- f. informele klachtenprocedure: klachtenprocedure die primair gericht is op oplossing van de klacht en waarbij het niet komt tot een oordeel van het bestuursorgaan over de gedraging;
- g. formele klachtenprocedure: klachtenprocedure waarop een oordeel van het bestuursorgaan over de gedraging het onderdeel vormt;
- h. Nationale ombudsman: het onafhankelijk orgaan, waarbij een klacht kan worden ingediend, indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling bij Senzer;
- i. werkzoekende: de persoon die een beroep doet op de Participatiewet, IOAW, IOAZ en/of aanverwante regelingen en waarvan de uitvoering aan Senzer is opgedragen.

Artikel 2 Klachtencoördinatie

1. Door of namens het Dagelijks bestuur wordt bepaald wie belast is met de klachtencoördinatie.
2. Klachtencoördinatie houdt in dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator is belast met de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling, het vastleggen van mondelinge klachten, de registratie van klachten, het versturen van ontvangstbevestigingen, de doorgeleiding van klachten naar degene die de klacht behandelt en de beoordeling van de ontvankelijkheid. De klachtencoördinator kan een klachtbehandelaar gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van deze regeling. Voorts kan de klachtencoördinator de algemeen directeur gevraagd en ongevraagd adviseren met betrekking tot de aan hen ingevolge het vierde lid opgedragen taak.
4. De algemeen directeur is belast met het toezicht op de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling en de voortgang en kwaliteit van de klachtenbehandeling.
5. De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten. De algemeen directeur ontvangt jaarlijks vóór 1 maart een overzicht van het aantal klachten in het voorgaande jaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de getroffen maatregelen.

Artikel 3 Klachtrecht

Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.

Artikel 4 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten worden door de klachtencoördinator vastgelegd op een daartoe ontworpen formulier en geregistreerd en ter behandeling doorgestuurd naar degene die de klacht op grond van deze regeling behandelt. Mondelinge klachten worden zo mogelijk mondeling afgedaan. Mocht mondelinge afdoening niet naar tevredenheid van de klager zijn, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid de klacht schriftelijk in te dienen.

Artikel 5 Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten worden doorgezonden naar de klachtencoördinator. Deze registreert de klachten en zendt ze vervolgens ter behandeling door naar degene die de klacht op grond van deze regeling behandelt.

Artikel 6 Vormvereisten

Een schriftelijke klacht bevat:

- a. klacht;
- b. de naam en adres van klager;
- c. de dagtekening;
- d. ondertekening.

Artikel 7 Klachtbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtbehandelaar.
2. De manager van het organisatieonderdeel waar de klacht betrekking op heeft is de klachtbehandelaar met uitzondering van klachten als bedoeld in artikel 8.

Artikel 8 Klachten over het Algemeen bestuur, Dagelijks bestuur, een lid van het Algemeen bestuur of Dagelijks bestuur, algemeen directeur, directeur, manager en klachtencoördinator

1. Bij een klacht over het Algemeen bestuur is de voorzitter van het Algemeen bestuur de klachtbehandelaar.
2. Bij een klacht over een lid van het Algemeen bestuur, behoudens de (vice)voorzitter, is de voorzitter van het Algemeen bestuur de klachtbehandelaar.
3. Bij een klacht over de voorzitter van het Algemeen bestuur is de vicevoorzitter van het Algemeen bestuur de klachtbehandelaar en visa versa.
4. Bij een klacht over het Dagelijks bestuur is de voorzitter van het Dagelijks bestuur de klachtbehandelaar.
5. Bij een klacht over een lid van het Dagelijks bestuur, behoudens de (vice)voorzitter, is de voorzitter van het Dagelijks bestuur de klachtbehandelaar.
6. Bij een klacht over de voorzitter van het Dagelijks bestuur is de vicevoorzitter van het Dagelijks bestuur de klachtbehandelaar en visa versa.
7. Bij een klacht over de algemeen directeur is de voorzitter van het Dagelijks bestuur de klachtbehandelaar.
8. Bij een klacht over de directeur is de algemeen directeur de klachtbehandelaar.
9. Bij een klacht over de manager is de directeur van de betrokken afdeling de klachtbehandelaar.
10. Bij een klacht over de klachtencoördinator is de manager de klachtbehandelaar.
11. De klachtbehandelaar als bedoeld in de leden 1 tot en met 7 kan indien gewenst ondersteuning ontvangen door de bestuurssecretaris.

Artikel 9 Informele klachtbehandeling

1. Alvorens uitvoering te geven aan de formele behandeling van de klacht wordt gestreefd naar een informele en oplossingsgerichte behandeling van de klacht die leidt tot een voor alle betrokkenen juiste en naar tevredenheid afhandeling van de klacht. De klachtencoördinator of iemand namens hem kan hierbij ondersteuning bieden aan de klachtbehandelaar. Hierbij wordt geen beoordeling gegeven over de klacht.
2. Indien binnen twee weken na binnenkomst van de klacht de klachtbehandelaar tot het oordeel komt dat een oplossing via de informele weg redelijkerwijs niet bereikbaar is binnen een redelijke termijn, wordt uitvoering gegeven aan de formele behandeling van de klacht zoals verder beschreven in artikel 10 e.v..

Artikel 10 De ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of degene die daartoe opdracht heeft gegeven, krijgt de schriftelijke klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.
4. Degene die de klacht behandelt, krijgt de klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.

Artikel 11 Niet behandelen

1. Een klacht wordt niet behandeld indien de klacht niet voldoet aan de ontvankelijkheidsvereisten en klager geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn van 14 dagen de tekortkoming te herstellen.
2. Een klacht wordt niet behandeld indien sprake is van de uitzonderingsgevallen als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht. Een klacht wordt niet behandeld indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4

Algemene wet bestuursrecht 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 beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter 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;
 - g. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. De klachtencoördinator stelt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 12 Onderzoek

1. De klachtbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtbehandelaar is in verband met dit onderzoek bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 13 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord, eventueel in elkaars aanwezigheid, tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 9:10, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Van het horen wordt door de klachtbehandelaar verslag gemaakt.
3. Indien klager en beklaagde niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord, worden zij in de gelegenheid gesteld op het verslag van de hoorzitting van de andere partij te reageren.
4. Een afschrift van het verslag wordt ter beschikking gesteld aan de klachtencoördinator.

Artikel 14 Beoordeling klacht

1. De klachtbehandelaar stelt de klager binnen een redelijke termijn schriftelijk op de hoogte van de bevindingen, het oordeel omtrent de klacht, de eventuele conclusies die de klachtbehandelaar daaraan verbindt en de mogelijkheid om binnen een jaar een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman.
2. Een afschrift van alle correspondentie over de klacht wordt ter beschikking gesteld aan de klachtencoördinator.

Artikel 15 Termijnen

1. Klachten worden binnen de wettelijke termijn afgehandeld. In beginsel zes weken. Deze termijn kan schriftelijk met vier weken verdaagd worden. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
2. Een klachtprocedure kan in elk stadium worden stopgezet, zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 16 Maatregelen

Indien de klacht over een medewerker gegrond wordt verklaard, stuurt de klachtencoördinator het antwoord op de klacht aan de algemeen directeur en deelt dit aan de medewerker mee. De algemeen directeur onderzoekt of naar aanleiding van het gegrond verklaren van de klacht rechtspositionele maatregelen tegen de medewerker vereist zijn. Het onderzoek en de beslissing hieromtrent heeft een vertrouwelijk karakter.

Artikel 17 Vertrouwelijkheid

De klachtencoördinator, degene die een klacht behandelt, alsmede degene die uit de aard van zijn functie kennisneemt van een klacht, gaan vertrouwelijk om met de klacht en met hetgeen hen verder omtrent de klacht bekend wordt, indien dat uit de aard der zaak volgt.

Artikel 18 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na vaststelling door het Algemeen bestuur.

Artikel 19 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als 'Regeling klachtbehandeling werkzoekende / uitkeringsgerechtigde Senzer 2017'.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen bestuur d.d. 9 oktober 2017.

J.C.J. van Bree, de voorzitter en J.C.M. Huijsmans, de secretaris