

## Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten

Het Algemeen Bestuur van het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur van 15-12-2020; gelet op de hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en hoofdstuk 4.2.a. van de Jeugdwet; besluit tot vaststelling van de volgende regeling:

Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. een klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan dan wel de voorzitter of een lid van het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur, het Overleg van portefeuillehouders, een vaste commissie van advies, de Directie, dan wel een ambtenaar van het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten of een arbeidscontractant, in dienst van het openbaar lichaam, zich in een bepaalde aangelegenheid van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten heeft gedragen tegenover een natuurlijk persoon of een rechtspersoon.
- b. een klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht.
- c. een bestuursorgaan:
  1. het Algemeen Bestuur;
  2. het Dagelijks Bestuur;
  3. het Overleg van portefeuillehouders;
  4. een onafhankelijke vaste commissie van advies.
- d. een gedraging: het handelen of nalaten te handelen jegens een (rechts)persoon in een bepaalde aangelegenheid door:
  1. een bestuursorgaan;
  2. de voorzitter of een lid van het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur, het Overleg van portefeuillehouders, een vaste commissie van advies of de Directie;
  3. een ambtenaar in de uitoefening van zijn functie of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractant), alsmede een gewezen ambtenaar.
- e. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 4.
- f. klachtbehandelaar: de functionaris als bedoeld in artikel 7.
- g. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het verantwoordelijke bestuursorgaan over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.
- h. commissie: de Klachtencommissie Sociaal Domein als bedoeld 4.2.1 lid 2 onder a Jeugdwet en 9:14 Awb die belast is met de behandeling van klachten in het kader van de uitvoering van de Jeugdwet.
- i. Jeugdwet: handelingen in de toegangsfase worden afgehandeld volgens de Algemene wet bestuursrecht. Gaat het om handelingen waarbij de medewerker van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten daadwerkelijk zelf jeugdhulp heeft verleend, is de klachtenprocedure van de Jeugdwet van toepassing. De gemeente wordt dan namelijk als jeugdhulpaanbieder gezien.

### Hoofdstuk 2 Klachtenbehandeling

#### Artikel 2 Klachten

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een lid daarvan, dan wel een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht of klaagschrift bij dat bestuursorgaan in te dienen.

#### Artikel 3 Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen, te weten:

- a. informele behandeling: Indien iemand zich met een (mondelijke) klacht tot het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten wendt, wordt in eerste instantie met de betrokken perso(o)n(en) in overleg met de klachtencoördinator getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de klachtbehandelaar.
- 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. De organisatie is daarbij zo nodig behulpzaam. Een klaagschrift wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en/of hoofdstuk 4.2.a. van de Jeugdwet en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. Met instemming van klager kan gekozen worden voor een andere wijze van behandeling van de klacht.
- c. formele behandeling - in tweede instantie: Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 4 Klachtencoördinator**

1. Het Dagelijks Bestuur stelt één of meer klachtencoördinatoren en plaatsvervangend klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator wordt betrokken bij de informele behandeling van klachten en zorgt (zo nodig) voor het opstarten van de formele behandeling.
3. De klachtencoördinator ziet erop toe, dat de formele behandeling van een klaagschrift conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en/of hoofdstuk 4.2.a. van de Jeugdwet en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van mondelinge en schriftelijke klachten en stelt het jaarverslag op.
5. Bij de klachtbehandeling in tweede instantie is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 5 Indiening klaagschriften**

1. Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen.
2. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst door de klachtbehandelaar wordt bevestigd.
3. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval:
  - a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
  - b. de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
  - c. de naam van de klachtbehandelaar;
  - d. de procedure van hoor en wederhoor;
  - e. de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via de website te lezen.

#### **Artikel 6 Ontvankelijkheid**

1. Een bestuursorgaan is niet verplicht een klaagschrift in behandeling te nemen indien:
  - a. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5, eerste lid van deze regeling en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen vier weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt;
  - b. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld;
  - c. deze een gedraging betreft die langer dan één jaar voor indiening van het klaagschrift plaatsvond;
  - d. de aangelegenheid behoort tot het algemeen gemeentelijk beleid of het een algemeen verbindend voorschrift betreft;
  - e. deze een gedraging betreft waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of waartegen door klager beroep had kunnen worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;

- f. deze een gedraging betreft die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie 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. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. Van het niet in behandeling nemen van het klaagschrift wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

### **Hoofdstuk 3 Formele klachtenprocedure Awb**

#### **Artikel 7 Behandeling**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Hierbij wordt de navolgende leidraad gehanteerd:
  - a. Een klaagschrift over het Algemeen Bestuur of over een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder b van toepassing.
  - b. Een klaagschrift over de voorzitter van het Algemeen Bestuur wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
  - c. Een klaagschrift over het Dagelijks Bestuur of over een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder d van toepassing.
  - d. Een klaagschrift over de voorzitter van het Dagelijks Bestuur wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
  - e. Een klaagschrift over het Overleg van portefeuillehouders of over de voorzitter of een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter van het Dagelijks Bestuur.
  - f. Een klaagschrift over een onafhankelijke vaste commissie van advies of over een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter van de commissie, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder g van toepassing.
  - g. Een klaagschrift over de voorzitter van een onafhankelijke vaste commissie van advies, wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
  - h. Een klaagschrift over de Directie of over een lid daarvan wordt behandeld door de voorzitter van het Dagelijks Bestuur.
  - i. Een klaagschrift over een afdelingsmanager wordt behandeld door een lid van de Directie.
  - j. Een klaagschrift over een medewerker in dienst van het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten wordt behandeld door de afdelingsmanager van het betreffende taakveld, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder i van toepassing.

#### **Artikel 8 Onderzoek**

1. De begeleiding van de formele behandeling van klaagschriften vindt plaats door de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klaagschrift bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

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

1. Degene op wiens gedraging het klaagschrift betrekking heeft, ontvangt een kopie van het klaagschrift en de eventueel daarbij meegezonden stukken.
2. De indiener en degene tegen wie de klacht is gericht, worden in de gelegenheid gesteld in elkaars tegenwoordigheid, in persoon of bij gemachtigde, te worden gehoord.
3. De klachtbehandelaar zit de hoorzitting voor, in aanwezigheid van de klachtencoördinator.
4. Van het bepaalde in het tweede lid kan worden afgeweken:
  - a. indien klager expliciet te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;

- b. b. indien degene tegen wie de klacht is gericht, gemotiveerd bij de klachtencoördinator te kennen geeft dat hij niet wenst te worden gehoord of niet in elkaars aanwezigheid wenst te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
6. Het verslag vermeldt in ieder geval:
  - a. de naam van de klachtbehandelaar;
  - b. de naam van de verslaglegger;
  - c. de namen van de verschenen klager(s) en degene(n) tegen wie de klacht is gericht en, indien aanwezig, van gemachtigde(n) en van getuigen en deskundigen;
  - d. datum hoorzitting;
  - e. een zakelijke weergave van wat tijdens de hoorzitting over de klacht wordt besproken.
7. Het verslag wordt ter kennisneming aan partijen toegezonden of uitgereikt.

#### **Artikel 10 Eindoordeel**

1. De klachtencoördinator stelt op basis van de ingewonnen informatie en het horen en wederhoren, in overleg met de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op en legt dit ter besluitvorming voor aan:
  - a. in geval van een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder a en b, aan het Algemeen Bestuur;
  - b. in geval van een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder c tot en met e alsmede h, i en j aan het Dagelijks Bestuur;
  - c. in geval van een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder f en g, aan de onafhankelijke vaste commissie van advies waartegen de klacht is gericht dan wel waartoe het lid behoort, waartegen de klacht is gericht;
2. Het beslissingsbevoegde bestuur of de beslissingsbevoegde persoon stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het interne onderzoek en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Het beslissingsbevoegde bestuur of de beslissingsbevoegde persoon informeert de klager over de mogelijkheid de klacht aan een externe instantie voor te leggen.
4. In geval van een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder i en j verstrekt het Dagelijks Bestuur, respectievelijk de afdelingsmanager een afschrift van het rapport van bevindingen en van de klachtafhandelingsbrief aan het Overleg van portefeuillehouders van het betreffende taakveld.

#### **Artikel 11 Afhandelingstermijn**

1. De klachtbehandelaar handelt de ontvankelijke klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling met vier weken verdagen. Zowel de klager(s) als degene(n) tegen wie de klacht is gericht, krijgen schriftelijk bericht van de verdaging.

### **Hoofdstuk 4 Formele Klachtenprocedure Jeugdwet**

#### **Artikel 12 Jeugdwet**

Handelingen waarbij de medewerker van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten daadwerkelijk zelf jeugdhulp heeft verleend, is de klachtenprocedure van de Jeugdwet van toepassing. De klacht wordt in de formele procedure in behandeling genomen door een onafhankelijke commissie.

#### **Artikel 13 Instelling commissie**

1. Er is een onafhankelijke commissie die belast is met de behandeling van klachten. De commissie bestaat uit vier personen die niet werkzaam zijn of zijn geweest voor de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten.
2. Het Dagelijks Bestuur benoemt een commissie als bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet en als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht, bestaande uit een voorzitter en drie leden.

### **Artikel 14 Benoeming leden**

1. De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar. Het is mogelijk twee keer herbenoemd te worden. Hun benoeming eindigt echter eerder, van rechtswege, zodra de werkzaamheden van de commissie worden ondergebracht in een andere klachtencommissie.
2. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.
3. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan het Dagelijks Bestuur.
4. De aftredende of ontslag nemende voorzitter of leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.
5. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het Algemeen of Dagelijks Bestuur dan wel van de bestuursorganen van de Kempengemeenten.

### **Artikel 15 Secretaris**

De secretaris van de commissie is een door de afdelingsmanager van de afdeling Maatschappelijke Dienstverlening aangewezen medewerker. De afdelingsmanager wijst tevens een of meer plaatsvervangers van de secretaris aan.

### **Artikel 16 Werkwijze**

1. Aan de behandeling van de klacht neemt deel de voorzitter en tenminste twee leden.
2. Indien een lid van de commissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de klacht.
3. Alleen op eigen verzoek, bij langdurige onmogelijkheid om de werkzaamheden als lid uit te oefenen, bij gebleken stelselmatige achteloosheid in de uitoefening van die werkzaamheden, of indien is gebleken dat een lid niet als onafhankelijk kan worden beschouwd, kan het college een lid tussentijds van zijn lidmaatschap ontheffen.

### **Artikel 17 Financiële vergoedingen**

1. De voorzitter en de leden van de commissie ontvangen voor het bijwonen van de vergadering een vergoeding per vergadering, gebaseerd op het vergoedingsbedrag voor commissieleden, categorie tussen de 10.001 en 20.000 inwoners, zoals opgenomen in artikel 3.4.1 van het Rechtspositiebesluit decentrale politieke ambtsdragers.
2. De vergoeding als bedoeld in het eerste lid wordt voor de voorzitter vermenigvuldigd met de factor 3 en voor de leden met de factor 2,5.
3. De in het eerste en tweede lid bedoelde vergoedingen worden jaarlijks aangepast aan de hand van een door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties te bepalen indexcijfer.
4. De voorzitter en de leden ontvangen een vergoeding op basis van de gemaakte kosten van openbaar vervoer of voor reizen met eigen vervoer ter hoogte van de fiscale onbelaste vergoeding voor de in redelijkheid gemaakte noodzakelijke reiskosten op basis van de kortste route.
5. De vergoedingen worden per kwartaal uitbetaald.

### **Artikel 18 De ontvankelijkheid van de klacht**

1. Na ontvangst van een klacht onderzoekt de commissie of een klacht ontvankelijk is. Zo nodig legt zij aan klager schriftelijke vragen voor.
2. De in artikel 5 van deze regeling opgenomen is overeenkomstig van toepassing.
3. Van het niet (verder) in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 19 Het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht**

1. Op verzoek van de commissie dient de klachtencoördinator een verweerschrift in.
2. Alle stukken die de ene partij bij de commissie indient, zijn ter inzage voor de andere partij. Stukken die de ene partij indient onder voorwaarde dat zij niet ter inzage zijn voor de andere partij, worden onverwijld geretourneerd en worden niet bij de beoordeling van de klacht betrokken.
3. De klager en degene over wie wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord op een daartoe door de commissie te houden hoorzitting. Het horen vindt plaats in elkaanders aanwezigheid. De commissie kan op verzoek of ambtshalve bepalen dat zij afzonderlijk worden gehoord. De hoorzitting is niet openbaar. De commissie beslist wie bij een hoorzitting aanwezig kan zijn.

4. Een ieder kan zich ter behartiging van zijn belangen laten bijstaan of zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 20 Het oordeel van de commissie**

1. De commissie legt de bevindingen van haar onderzoek naar de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht neer in een gemotiveerd schriftelijk oordeel.
2. Het oordeel van de commissie kan inhouden:
  - a. dat klager in zijn klacht (niet-)ontvankelijk is;
  - b. dat de klacht niet gegrond is;
  - c. dat de klacht gegrond is;
  - d. dat de commissie zich van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht onthoudt, indien de lezingen van partijen tegenover elkaar staan en geen aanwijzingen bestaan dat de ene lezing aannemelijker is dan de andere.
3. De commissie beoordeelt of beklagde heeft gehandeld conform bestaande wetgeving, protocollen en interne richtlijnen en vereiste van professionaliteit.
4. Indien de commissie daartoe aanleiding ziet, kan zij aan dit oordeel een of meer aanbevelingen toe voegen.
5. De commissie wijst de klager op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Ingeval de klager minderjarig is wijst de commissie op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Kinderombudsman.

#### **Artikel 21 De termijn van de klachtprocedure**

1. Binnen tien weken na ontvangst van de klacht stuurt de commissie haar oordeel aan de klager, aan degene over wie is geklaagd en aan de klachtencoördinator.
2. De commissie kan de termijn verlengen. Van iedere verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan degene over wie is geklaagd en aan de klachtencoördinator. De reden van de verlenging en de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel zal uitbrengen, worden in deze mededeling aangegeven.

#### **Artikel 22 Beslissing van de het Dagelijks Bestuur**

1. Het Dagelijks Bestuur deelt binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie aan de klager, aan de commissie, aan degene over wie is geklaagd en aan zijn leidinggevende(n) schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja welke.
2. Het Dagelijks Bestuur kan de in lid 1 genoemde termijn verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan degene over wie is geklaagd, aan zijn leidinggevende(n) en aan de commissie. De reden van de verlenging en de termijn waarbinnen het Dagelijks Bestuur een beslissing zal nemen, wordt in deze mededeling aangegeven.

### **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

#### **Artikel 23 Tussentijdse beëindiging**

De behandeling van een klacht kan tussentijds worden beëindigd indien de klager daarmee instemt. De tussentijdse beëindiging wordt schriftelijk bevestigd. In dat geval vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

#### **Artikel 24 Registratie, publicatie en jaarverslag**

1. Alle ingediende klachten worden geregistreerd.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
3. De klachtencoördinator brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van de ingediende klachten. In het jaarverslag, dat openbaar is, worden de persoonsgegevens geanonimiseerd weergegeven.

#### **Artikel 25 Onvoorziene gevallen**

In de gevallen waarin de wet of deze regeling niet voorziet, beslist het Dagelijks Bestuur.

#### **Artikel 26 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt.

**Artikel 27 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten".

*Aldus vastgesteld in zijn openbare vergadering van 29 juni 2021*

*Het Algemeen Bestuur van het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten,*

*A. Callewaert*

*Voorzitter*

*B. Cerutti*

*Directeur*