

Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein Hart van West-Brabant

Een klacht wordt afgehandeld volgens een vaste procedure. De procedure is beschreven in de 'Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein Hart van West-Brabant'

Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Gemeenschappelijke Regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein Hart van West-Brabant;

Overwegende dat het wenselijk is ten behoeve van:

- een behoorlijke behandeling van klachten, met in achtname van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht, nadere regels te stellen;
- het bieden van bescherming aan personen die zich ten aanzien van de gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein West-Brabant in een afhankelijke positie bevinden;
- het beperken van conflicten en het herstellen van de relatie van de klager met de gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein West-Brabant;
- het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de organisatie en het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van burgers;

Gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur d.d. 28 juni 2021;

Gelet op artikel 8 lid 1 en 10 lid 4 van de Wet Gemeenschappelijke regelingen, artikel 12 van de gemeenschappelijke regeling Intergemeentelijke Sociale Dienst Werkplein West-Brabant en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluiten

vast te stellen de volgende

"Klachtenregeling Werkplein Hart van West-Brabant"

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:

- a. Werkplein Hart van West-Brabant: het openbaar lichaam Werkplein Hart van West-Brabant;
- b. De wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- c. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een medewerker zich in een bepaalde aanleggenheid jegens hem heeft gedragen. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een bezwaar of beroep tegen een inhoudelijk besluit;
- d. Klager: natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- e. Beklaagde: het bestuursorgaan of de medewerker om wiens gedraging het gaat.
- f. Klachtbehandelaar: de behandelaar van de klacht als bedoeld in artikel 4;
- g. Klachten coördinator: registreert en bewaakt de wettelijk gestelde termijnen voor beantwoording en fasering als bedoeld in artikel 3;
- h. Gedraging: het in een concreet geval jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, de voorzitter of een lid daarvan of een medewerker. Een gedraging door een medewerker kan tevens worden aangemerkt als een gedraging van het voor die gedraging verantwoordelijk orgaan. Onder gedraging wordt niet begrepen die jegens een (andere) medewerker.
- i. Bestuursorgaan: de bestuursorganen als bedoeld in artikel 1:1 van de wet.
- j. Medewerker: een ieder die krachtens aanstelling of een met hem/haar aangegane arbeidsverhouding in dienst van het Werkplein Hart van West-Brabant werkzaam is.
- k. Commissie Ombudsman: de commissie als bedoeld in artikel 13.
- l. Directeur / teamhoofd: verantwoordelijke voor het functioneren van onderdelen van de organisatie van Werkplein Hart van West-Brabant;

- m. Voorzitter: de voorzitter zoals genoemd in hoofdstuk 6 van de gemeenschappelijke regeling Inter-gemeentelijke Sociale Dienst Werkplein Hart van West-Brabant.

HOOFDSTUK 2: DE PROCEDURE

Artikel 2 De behandeling van klachten

1. Een klacht wordt in behandeling genomen indien naam en adres van de klager bekend zijn. De klachtbehandeling kent 3 verschillende wijze van afhandeling:
 - a. Informele bemiddeling:
Indien iemand zich mondeling of schriftelijk met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klachtbehandelaar neemt contact op met de klager om meer informatie te verzamelen. Indien gewenst, wordt er zo snel mogelijk een persoonlijk gesprek georganiseerd. Wordt er een bevredigende oplossing gevonden, dan wordt de klacht niet doorgezet. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de wijze van informele bemiddeling, alsnog voor de formele behandeling van de klacht te kiezen.
 - b. Formele behandeling in eerste instantie:
Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen in deze verordening.
 - c. Formele behandeling in tweede instantie:
Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht vindt plaats door de Commissie Ombudsman na afronding van de formele behandeling in eerste instantie.
2. De klachtencoördinator beslist, zo nodig na overleg met de directeur, of de melding van de klager als klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de wet moet worden aangemerkt.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Het dagelijks bestuur wijst een medewerker als klachtencoördinator aan en diens plaatsvervanger.
2. De klachtencoördinator is:
 - a. eerste aanspreekpunt en neemt de klacht in ontvangst;
 - b. belast met de registratie van de klacht naar herkomst en aard;
 - c. belast met het uitzetten van de klacht binnen de organisatie;
 - d. belast met het op verzoek adviseren van de klachtenbehandelaar over de toepassing van de klachtregeling en -procedure;
 - e. belast met het bewaken van de maximale afhandelingsperiode van 6 weken waarbinnen klager antwoord moet hebben;
 - f. belast met het registreren van datum, tijdstip en wijze van afdoening daarvan;
 - g. belast met het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Commissie Ombudsman tegen het Werkplein Hart van West-Brabant zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

Artikel 4 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator stelt per half jaar een verslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling;
2. Het in het eerste lid genoemde halfjaarlijkse verslag wordt door tussenkomst van het dagelijks bestuur aangeboden aan het algemeen bestuur.

Artikel 5 Behandeling van een klacht

1. Een klacht wordt behandeld door de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklagde, in principe nadat getracht is door informele bemiddeling als bedoeld in artikel 2 lid 1 onder a de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen.
2. Indien een klacht betrekking heeft op een teamhoofd, dan wordt de klacht behandeld door de directeur;
3. Indien een klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht behandeld door de voorzitter.
4. Indien een klacht betrekking heeft op het dagelijks bestuur of een lid van het dagelijks bestuur, wordt de klacht behandeld door de voorzitter.

5. Indien een klacht betrekking heeft op het algemeen bestuur of een lid van het algemeen bestuur, wordt de klacht door de voorzitter behandeld.
6. Indien een klacht betrekking heeft op de voorzitter, wordt de klacht behandeld door een lid van het bestuur, niet zijnde de voorzitter.
7. Indien er bij de behandeling volgens lid 1 of 2 sprake is van betrokkenheid van degene die de klacht wordt geacht te behandelen bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, wijst het bevoegde bestuursorgaan een andere behandelaar van de klacht aan, die niet bij de beklagde gedraging betrokken is geweest.

Artikel 6 Indiening van een klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek worden ingediend. Zowel bij een schriftelijk als een mondeling ingediende klacht wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen;
2. Een klacht kan ook langs de elektronische weg worden ingediend. Dit kan op 2 manieren via de website www.werkpleinhartvanwest-brabant.nl. De eerste mogelijkheid is via een webformulier achter Digid of schriftelijk via het klachtenformulier.
3. Een schriftelijke klacht via het klachtenformulier dient te worden ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht. Dit punt geldt ook voor het webformulier, a en b worden automatisch gevuld.
4. Anonieme klachten worden NIET in behandeling genomen.
5. Indien de klager dat wenst, wordt hem medewerking verleend bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 7 Ontvangst en verspreiding van de klacht

1. Beoordeling: bij binnenkomst wordt de klacht ter kennis gebracht van de klachten coördinator die nagaat of het hier daadwerkelijk om een klacht gaat.
2. Ontvangstbevestiging: de klachten coördinator brengt de klager schriftelijk op de hoogte van de ontvangst van de klacht binnen zeven dagen. Is de klacht via Digid ingediend, dan ontvangt de klager binnen enkele minuten automatisch een ontvangstbevestiging.
3. Uitzetten: vervolgens zet de klachten coördinator de klacht uit naar:
 - a. De beklagde;
 - b. Het teamhoofd
 - c. De klachtbehandelaar;
 - d. Het dagelijks bestuur/de directie.

Artikel 8 Het niet in behandeling nemen van een klacht

1. Gelet op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht worden klachten welke betrekking hebben op de volgende gedragingen niet in behandeling genomen. Het betreft hier gedragingen:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
 - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. 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 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.
2. Van het besluit om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid van de wet is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9 Informele bemiddeling

1. Na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht zoekt de klachtbehandelaar contact met de klager met de vraag of deze bereid is tot medewerking aan informele bemiddeling.
2. Indien klager niet bereid is mee te werken aan informele bemiddeling, wordt overgegaan tot de formele behandeling van de klacht in eerste instantie.
3. Indien klager wel bereid is mee te werken aan informele bemiddeling en een nader gesprek hiervoor noodzakelijk is, wordt door de klachtbehandelaar een afspraak gemaakt voor een gesprek met de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Van het informele gesprek wordt een kort verslag gemaakt door klachtbehandelaar.
5. Is de klacht naar oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld dan zal geen formele behandeling van de klacht meer plaatsvinden. Dit wordt door de klachtbehandelaar schriftelijk aan klager en klachten coördinator bevestigd.
6. Is de klacht naar oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld dan zal de formele behandeling van de klacht in eerste instantie plaatsvinden.

Artikel 10 Formele behandeling in eerste instantie

1. De klager ontvangt van de klachten coördinator een ontvangstbevestiging binnen zeven dagen, indien de klacht via het klachtenformulier is ingezonden.
2. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtbehandelaar.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt door de klachtbehandelaar een advies opgesteld
5. De klachtbehandelaar voegt aan het advies andere relevante documenten toe, waaronder onderzoek naar de klacht, haar oordeel over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en een concept-brief aan de klager. Dit advies (inclusief relevante documenten) wordt voorgelegd aan de klachten coördinator ter afstemming.
6. De klachtbehandelaar informeert de vakafdeling over het advies.
7. Na afstemming met klachten coördinator zendt de klachtbehandelaar het advies door naar het dagelijks bestuur/directeur.
8. Naar aanleiding van het advies neemt het dagelijks bestuur/directeur een beslissing op de klacht en stelt klager hiervan schriftelijk gemotiveerd in kennis. Bij de beslissing op de klacht wordt aan klager het advies van de klachtbehandelaar meegestuurd.

Artikel 11 Besluitvorming en mededeling

1. Op basis van het advies en bijbehorende relevante documenten, van de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator neemt het dagelijks bestuur/directeur een beslissing over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht.
2. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies, die de persoon of het orgaan dat besluit daaraan verbindt.
3. De beklagde wordt mondeling op de hoogte gebracht door klachtbehandelaar
4. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.

Artikel 12 Delegatie en mandaat ten aanzien van besluiten over een klacht

1. Het dagelijks bestuur besluit over klachten ten aanzien van het management van de organisatie en over klachten ten aanzien van de bestuursorganen of de individuele leden daarvan.
2. Het dagelijks bestuur kan de directeur mandateren om namens haar te besluiten over de overige klachten.

Artikel 13 Formele behandeling in tweede instantie: Commissie Ombudsman

De Commissie Ombudsman van het Werkplein Hart van West-Brabant, is bevoegd tot behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 9:18, eerste lid, van de Wet.

HOOFDSTUK 3 OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 14 Nadere uitvoeringsregels

Onverminderd het bepaalde in deze regeling kan het dagelijks bestuur nadere uitvoeringsregels vaststellen.

Artikel 15 Intrekking

De Klachtenregeling Werkplein Hart van West-Brabant, vastgesteld op 27 februari 2015, wordt per 1 juli 2021 ingetrokken.

Artikel 16 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de derde dag na die van bekendmaking en werkt terug tot 1 juli 2021. Zij kan worden aangehaald als de Klachtenregeling Werkplein Hart van West-Brabant.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur d.d. 12 juli 2021,

M. Does, M.A.C.M.J. van Ginderen

de secretaris, de voorzitter,

Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur d.d. 28 juni 2021,

M. Does, M.A.C.M.J. van Ginderen

de secretaris, de voorzitter,