

## Klachtenregeling BEL Combinatie 2023

Het bestuur van de BEL Combinatie;

gelet op de Gemeenschappelijke regeling BEL Combinatie en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de Klachtenregeling BEL Combinatie 2023

### Inleiding

De BEL Combinatie hecht veel waarde aan klachtbehandeling. Klachten geven inzicht in wat er beter kan en bieden kansen om de dienstverlening te verbeteren. Het leren van klachten is dan ook een belangrijk aspect in het klachtproces.

Klachten worden zoveel mogelijk informeel opgelost, waarbij het persoonlijke contact met de klager centraal staat. Klager heeft wel altijd de mogelijkheid om een klacht formeel te laten behandelen.

De klachtbehandeling is oplossingsgericht, maar vindt ook objectief plaats en doet recht aan de positie van alle betrokken partijen: de klager, het bestuursorgaan, de organisatie en/of de medewerker(s) waarover wordt geklaagd.

Als de klager na de interne klachtbehandeling niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan hij of zij een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. bestuur: het bestuur van de BEL Combinatie;
- b. klacht: een uiting van ontevredenheid over de manier waarop het bestuur of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan zich in een bepaalde situatie tegenover een persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- c. klachtbehandelaar: de behandelaar van de klacht als bedoeld in artikel 3;
- d. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 2;
- e. klager: de persoon die een klacht heeft ingediend;
- f. voorzitter: de voorzitter van het bestuur van de BEL Combinatie.

#### Artikel 2 Klachtencoördinator

1. Het bestuur wijst een of meer klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht plaatsvindt volgens deze regeling en de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Als dat nodig is, helpt de klachtencoördinator de klager bij het omschrijven van de klacht.
4. De klachtencoördinator adviseert het bestuur over het voorkomen van klachten.
5. De klachtencoördinator registreert alle ingediende klachten en maakt het jaarverslag als bedoeld in artikel 12.
6. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

#### Artikel 3 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over het bestuur of over een lid ervan wordt behandeld door de voorzitter. Als de voorzitter zelf het onderwerp van de klacht is, is het tweede lid van dit artikel van toepassing.
2. Een klacht over de voorzitter wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
3. Een klacht over de algemeen directeur wordt behandeld door de voorzitter.
4. Een klacht over een teamleider wordt behandeld door de algemeen directeur.
5. Een klacht over een medewerker in dienst van of werkzaam onder verantwoordelijkheid van de BEL Combinatie wordt behandeld door zijn of haar leidinggevende.
6. Alle overige klachten worden behandeld door de algemeen directeur.

7. Als de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de algemeen directeur geïnformeerd over de klacht en kan hij of zij afwijken van het vijfde lid.

## Hoofdstuk 2 Indiening en registratie van de klacht

### Artikel 4 Indiening van de klacht

1. Een klacht kan mondeling (telefonisch of tijdens een bezoek aan het BEL-kantoor), digitaal of schriftelijk worden ingediend.
2. Van een mondelinge klacht wordt door de medewerker die de klacht aanneemt een notitie gemaakt. De notitie wordt zo snel mogelijk overhandigd aan de klachtencoördinator. Ook als de klacht meteen informeel is opgelost.

### Artikel 5 Ontvangst

1. De ontvangst van een klacht wordt (mondeling, digitaal of schriftelijk) bevestigd. Een schriftelijk ingediende klacht wordt schriftelijk bevestigd.
2. Klager ontvangt informatie over wie de klacht behandelt en hoe het verloop van de procedure is.

### Artikel 6 Registratie

1. Alle klachten worden voorgelegd aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klacht.
2. Een mondeling ingediende klacht, die niet in de informele fase kan worden opgelost, wordt alsnog door de klachtencoördinator op schrift gesteld. De klachtencoördinator gaat bij de klager na of de klacht juist is omschreven. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht formeel in behandeling genomen.

## Hoofdstuk 3 De klachtbehandeling

### Artikel 7 Fases klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

#### 1. Informele behandeling

Na de ontvangst van de klacht, neemt de klachtbehandelaar binnen vijf werkdagen contact op met de klager om te bekijken of er een praktische aanpak of oplossing mogelijk is, waarmee de klager tevreden is, of om de behandeling van de klacht af te stemmen.

Als de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost, is verdere klachtbehandeling niet meer nodig. Als de klacht niet kan worden opgelost, wordt deze formeel behandeld.

#### 2. Formele behandeling

Een digitaal of schriftelijk ingediende klacht, die niet in de informele fase is opgelost, wordt volgens deze regeling en de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht behandeld.

#### 3. Behandeling door de Nationale ombudsman

Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling, dan kan hij of zij na afloop daarvan een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

### Formele klachtbehandeling

### Artikel 8 Onderzoek

1. De klachtencoördinator begeleidt de behandeling van de klacht, tenzij hij of zij zelf het onderwerp is van de klacht. In dat geval vindt de behandeling van de klacht plaats onder begeleiding van een plaatsvervangend klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator mag voor de voorbereiding van de behandeling van de klacht vragen stellen of informatie opvragen.
3. De klachtencoördinator kan, na overleg met de klachtbehandelaar, bij derden en/of deskundigen advies of informatie inwinnen en hen zo nodig uitnodigen om bij het gesprek als bedoeld in artikel 9 aanwezig te zijn.

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

1. Degene over wie is geklaagd ontvangt een afschrift van de klacht en de eventueel daarbij meegeleverde stukken.
2. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de klager en degene over wie is geklaagd een mondelinge toelichting kunnen geven op de klacht (horen). Het uitgangspunt is dat zij dit gelijktijdig en in elkaars aanwezigheid doen.
3. Als dat nodig is, worden getuigen gehoord.
4. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten bijstaan.
5. De klachtencoördinator maakt een verslag van het horen. De klachtencoördinator en de klachtbehandelaar ondertekenen het verslag.

### **Artikel 10 Afdoening**

1. De klachtencoördinator stelt in overleg met de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op met een advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuur. Het verslag van het horen maakt deel uit van het rapport. De klachtencoördinator en de klachtbehandelaar ondertekenen het rapport.
2. Het bestuur handelt de klacht na ontvangst binnen de wettelijke termijn van zes weken af. Deze termijn mag éénmaal met maximaal vier weken worden verlengd. Als de termijn wordt verlengd, doet de klachtencoördinator daarvan schriftelijk mededeling aan de klager en aan degene over wie is geklaagd.
3. Het bestuur informeert de klager en degene over wie is geklaagd in een afdoeningsbrief schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

## **Hoofdstuk 4 Nationale ombudsman**

### **Artikel 11 Behandeling door de Nationale ombudsman**

1. In de afdoeningsbrief staat dat, als klager het niet eens is met de behandeling en/of afdoening van de klacht, hij of zij binnen één jaar na de ontvangst van deze brief de klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman in Den Haag.
2. De klachtencoördinator is namens de BEL-gemeenten contactpersoon voor de Nationale ombudsman en heeft de volgende taken:
  - a. het registreren en coördineren van klachten die over de BEL-gemeenten bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover;
  - b. het adviseren van het bestuur naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman;
  - c. het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 12, eerste lid.

## **Hoofdstuk 5 Rapportage en leren van klachten**

### **Artikel 12 Verslag**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het bestuur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande kalenderjaar binnen de BEL Combinatie zijn behandeld. Hierbij wordt ook verslag gedaan van klachten die in het voorafgaande kalenderjaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de manier waarop de klachten zijn behandeld, wat van de klachten kon worden geleerd en eventuele aanbevelingen.
3. Het verslag wordt, nadat het bestuur en de gemeentelijke bestuursorganen hierover zijn geïnformeerd, gepubliceerd op de gemeentelijke websites.

### **Artikel 13 Leren van klachten**

De klachtbehandelaar gaat bij iedere klacht na of en zo ja, wat er van de klacht geleerd kan worden.

## Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

### Artikel 14 Uitzonderingsbepaling

Deze regeling is niet van toepassing op:

- klachten van medewerkers over ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, racisme en discriminatie;
- andere klachten waarop een bijzondere klachtenregeling van toepassing is.

### Artikel 15 Intrekking en inwerkingtreding

1. De Klachtenregeling BEL Combinatie, vastgesteld op 27 november 2007, wordt ingetrokken.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.

### Artikel 16 Overgangsregeling

Klachten ingediend voor de inwerkingtreding van deze klachtenregeling, die nog niet in behandeling zijn genomen, worden behandeld volgens deze regeling.

### Artikel 17 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling BEL Combinatie.

*Vastgesteld in de vergadering van het bestuur van 20 februari 2023.*

*R. van Eijck*

*secretaris*

*B. de Reijke*

*voorzitter*