

Regeling van het algemeen bestuur van het openbaar lichaam MijngemeenteDichtbij inhoudende bepalingen over de behandeling van klachten (Klachtenregeling MijngemeenteDichtbij 2022)

Het algemeen bestuur van het openbaar lichaam MijngemeenteDichtbij;

gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van het openbaar lichaam MijngemeenteDichtbij van [datum];

gelet op artikel 10 van de Wet gemeenschappelijke regelingen, artikel 38 van de Gemeenschappelijke Regeling samenwerkingsorganisatie Boxtel – Sint-Michielsgestel en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t :

vast te stellen de Regeling van het algemeen bestuur van het openbaar lichaam MijngemeenteDichtbij inhoudende bepalingen over de behandeling van klachten (Klachtenregeling MijngemeenteDichtbij 2022)

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **beklaagde:** een (lid van een) bestuursorgaan of medewerker waar een klacht zich tegen richt;
- b. **bestuursorgaan:** de voorzitter, het dagelijks bestuur of het algemeen bestuur van MijngemeenteDichtbij;
- c. **MijngemeenteDichtbij:** het openbaar lichaam MijngemeenteDichtbij, zoals opgericht door middel van de Gemeenschappelijke Regeling samenwerkingsorganisatie Boxtel – Sint-Michielsgestel;
- d. **klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- e. **gedraging:** het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon;
- f. **klager:** een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- g. **klachtencoördinator:** de functionaris als bedoeld in artikel 6 van deze regeling;
- h. **klachtbehandelaar:** de functionaris als bedoeld in artikel 7 van deze regeling;
- i. **medewerker:** ambtenaar van het openbaar lichaam MijngemeenteDichtbij of een daarmee gelijk te stellen persoon (inhuur) die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- j. **wet:** de Algemene wet bestuursrecht;
- k. **Nationale ombudsman:** de Nationale ombudsman te Den Haag.

Artikel 2. Toepassingsbereik van de regeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling en afhandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.
2. Deze regeling is van toepassing op MijngemeenteDichtbij, haar bestuursorganen en de personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van die bestuursorganen.
3. Deze regeling is niet van toepassing op de bestuursorganen van de gemeenten Boxtel en Sint-Michielsgestel of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van die bestuursorganen.

Artikel 3. Indiening van klachten

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als in persoon worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd door een betrokken (lid van een) bestuursorgaan of medewerker direct tot een oplossing te komen. Indien niet tot een oplossing wordt gekomen, wordt van de mondeling geuite klacht een notitie gemaakt, welke notitie zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator wordt overhandigd om doorgeleid te worden naar de formele behandeling in eerste instantie als bedoeld in artikel 5, tweede lid, van deze regeling.

3. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening, en
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Op de websites van de gemeenten Boxtel (www.boxtel.nl) of Sint-Michielsgestel (www.sint-michielsgestel.nl) zijn formulieren ter beschikking gesteld waarmee digitaal klachten kunnen worden ingediend door middel van DigiD.

Artikel 4. Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk door de klachtencoördinator aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt meegedeeld wie de klachtbehandelaar is en hoe de procedure verder zal verlopen.
3. De klachtbehandelaar informeert de beklagde over een ingekomen klacht.

Hoofdstuk 2. Behandeling schriftelijke klachten

Artikel 5. Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. Informele bemiddeling: de klachtbehandelaar neemt contact op met de klager en probeert daarbij de klacht op te lossen en klager tevreden te stellen. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.
2. Formele behandeling in eerste instantie: een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de wet en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. Zodra tijdens de behandeling naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.
3. Formele behandeling in tweede instantie: wanneer een klager niet tevreden is over de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie of over het uitblijven van een reactie, kan hij zijn klacht door middel van een verzoekschrift voorleggen aan de Nationale ombudsman.

Artikel 6. Klachtencoördinator

1. Door het dagelijks bestuur worden één of meerdere klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet toe op de registratie van de klachten en het bewaken van een tijdige en behoorlijke afhandeling daarvan.
3. De klachtencoördinator ondersteunt en adviseert de klachtbehandelaar.
4. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag over de klachten op.
5. De klachtencoördinator dient als contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
6. Wanneer een klacht zich richt tegen een klachtencoördinator, draagt een andere klachtencoördinator zorg voor zijn taken als bedoeld in deze regeling.

Artikel 7. Klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door een klachtbehandelaar behandeld.
2. Als klachtbehandelaar wordt aangewezen:
 - a. de teammanager, indien de klacht een medewerker betreft;
 - b. de concernmanager, indien de klacht een teammanager betreft;
 - c. de voorzitter van de directie, indien de klacht een concernmanager, een wijkmakelaar, de concerncontroller of de directiesecretaris betreft;
 - d. de voorzitter van MijngemeenteDichtbij, indien de klacht de voorzitter van de directie dan wel diens plaatsvervanger of een (lid van een) bestuursorgaan betreft;
 - e. de plaatsvervangend voorzitter van MijngemeenteDichtbij, indien de klacht de voorzitter van MijngemeenteDichtbij betreft.
3. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de voorzitter van MijngemeenteDichtbij door de klachtencoördinator geïnformeerd over de klacht en kan door hem afgeweken worden van lid 2.
4. In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet wijst de voorzitter van MijngemeenteDichtbij een klachtbehandelaar aan.
5. De klachtbehandelaar onderzoekt een klacht en adviseert het bevoegde bestuursorgaan daarover.

Artikel 8. Informele bemiddeling

1. De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, contact op met de klager.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Schriftelijk houdt in per e-mail, tenzij met klager anders is overeengekomen.
3. In afwijking van artikel 5, eerste lid, van deze regeling wordt een klacht direct doorgeleid naar de formele behandeling in eerste instantie, indien klager daarom verzoekt.

Artikel 9. Formele behandeling in eerste instantie

1. Indien de informele bemiddeling als bedoeld in artikel 8 van deze regeling niet tot tevredenheid leidt of indien klager daarom verzoekt, wordt de formele behandeling, zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de wet, gevolgd.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Indien nodig worden getuigen gehoord. Leden of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als de beklaagde kan zich bij het horen door iemand van zijn keuze laten vergezellen of bijstaan.
5. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt, dat door hem en de klachtbehandelaar wordt ondertekend.
6. De klachtbehandelaar stelt een rapport van bevindingen op. Dit rapport zendt hij vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen aan het bevoegde bestuursorgaan. Bij het rapport wordt het verslag van het horen gevoegd. Het rapport wordt door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator ondertekend.
7. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken of, bij verdaging, binnen tien weken na ontvangst daarvan af. Van een verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde.
8. Het bestuursorgaan informeert de klager en de beklaagde schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

Artikel 10. Formele behandeling in tweede instantie: Nationale ombudsman

Indien klager het niet eens is met de wijze van afhandeling van zijn schriftelijke klacht, kan hij deze door middel van een verzoekschrift voorleggen aan de Nationale ombudsman. Deze mogelijkheid bestaat ook bij het overschrijden van de termijn als bedoeld in artikel 9, zevende lid, van deze regeling.

Hoofdstuk 3. Slotbepalingen

Artikel 11. Jaarverslag

De klachtencoördinator brengt jaarlijks een verslag uit aan de bestuursorganen over alle schriftelijke klachten die in het voorgaande kalenderjaar zijn ontvangen door MijngemeenteDichtbij.

Artikel 12. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt een dag na bekendmaking in werking.
2. Deze regeling zal worden aangehaald als "Klachtenregeling MijngemeenteDichtbij 2022".
3. De "Klachtenregeling MijngemeenteDichtbij", zoals vastgesteld op 24 mei 2016 wordt ingetrokken.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van het openbaar lichaam MijngemeenteDichtbij in zijn openbare vergadering van 4 oktober 2022.

Het algemeen bestuur van MijngemeenteDichtbij,

de secretaris,

D. van Eeten

de voorzitter,

R. van Meygaarden