

Klachtenregeling BVO H2O 2025

Het bestuur van de Bedrijfsvoeringsorganisatie H2O; gelet op artikel 150 van de gemeentewet, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Artikel 10 van de Wet Gemeenschappelijke regelingen, artikel 27 van de Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie H2O en de Wet Nationale Ombudsman;

Overwegende dat het bestuur:

Het wenselijk vindt een regeling op te stellen waarin is opgenomen hoe klachten behandeld worden bij de BVO H2O;

B E S L U I T:

vast te stellen de Klachtenregeling BVO H2O 2025.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- beklaagde: de persoon naar aanleiding van wiens gedragingen klager een klacht indient;
- bestuursorgaan: de bedrijfsvoering organisatie H2O, zijn medewerkers en het bestuur daarvan;
- de wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- gedraging: de gedraging bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
- Nationale Ombudsman: Het bureau van de Nationale ombudsman (N.o.) te 's Gravenhage die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding geven tot een klacht;
- klachtbehandelaar: de personen genoemd in artikel 5 van deze regeling;
- klachtencoördinator: de persoon bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
- klager: de persoon bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
- medewerker: de persoon die onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsvoeringsorganisatie H2O werkzaam is.

Artikel 2: Klachtrecht

Deze regeling is van toepassing op het klachtrecht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de wet.

Artikel 3: De klachtencoördinator

1. Er is een door het bestuur aangewezen klachtencoördinator, die alle klachten in het kader van deze regeling ontvangt. De klachtencoördinator onderwerpt de klachten aan een eerste beoordeling en draagt zorg voor een adequate verdere behandelingsprocedure, waaronder het uitzetten naar de klachtbehandelaar en de bewaking van de termijnen op grond van de wet.
2. De klachtencoördinator onderzoekt of zich omstandigheden voordoen om de klacht buiten behandeling te laten op grond van artikel 9:8 van de wet.
3. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 5 van deze regeling, waaronder zo nodig advisering of bemiddeling bij de afhandeling van de klacht.

Artikel 4: Indiening klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk (lees ook elektronisch via info@i-dienst.nl) worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht, een zogenaamd klaagschrift, moet aan de volgende eisen voldoen:
 - a. Omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht is gericht;
 - b. Naam en adres van de klager;
 - c. Dagtekening;
 - d. Handtekening van de klager of een tot klager herleidbaar e-mail adres;
 - e. Een vertaling indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en vertaling noodzakelijk is voor een goede behandeling van de klacht.
3. Indien een schriftelijke klacht, dan wel een mondelinge klacht die op schrift is gesteld, betrekking heeft op een gedraging tegenover de klager of een ander en voldoet aan de vereisten van het tweede lid van dit artikel, zijn de artikelen van deze regeling van toepassing.

Artikel 5: Aanwijzen klachtbehandelaars

1. Een klacht over het bestuur, of over een lid ervan, wordt behandeld door de voorzitter tenzij de voorzitter zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 2 van dit artikel van toepassing is.

2. Een klacht over voorzitter wordt behandeld door de vice-voorzitter. Daarna vindt behandeling door het bestuur plaats (zonder de voorzitter).
3. Een klacht over de manager wordt behandeld door het bestuur.
4. Alle overige klachten worden behandeld door de manager.

Artikel 6: Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behalve wanneer een wettelijk voorschrift tot bekendmaking dat verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 7: Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator zendt de klager zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging met vermelding van de te volgen procedure en de daaraan verbonden termijnen.
2. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 4, lid 2 van deze regeling, is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing. Klager wordt door de klachtencoördinator van het verzuim in kennis gesteld onder het bieden van de mogelijkheid tot herstel van het verzuim binnen de gestelde termijn.
3. Indien de klager het geconstateerde verzuim niet binnen de ingevolge het vorige lid gestelde termijn herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gebracht. Tenzij door klager wordt aangetoond dat herstel van het verzuim redelijkerwijs niet tijdig kon plaatsvinden.

Artikel 8: Buiten behandeling laten van de klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging als genoemd in artikel 9:8 van de wet.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij klager in alle redelijkheid de klacht niet eerder kon indienen. Als de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, wordt zo spoedig mogelijk daarna de klacht ingediend.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Artikel 9: Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk contact op met de klager om te bezien of de klacht informeel kan worden afgehandeld.
2. De klager en de beklagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtenbehandelaar kan, al dan niet op verzoek van klager, beslissen om de klager afzonderlijk te horen.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. De klachtbehandelaar stuurt de klager na het horen namens het bestuur een brief over zijn bevindingen.

Artikel 10: Termijn

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen de termijnen zoals genoemd in artikel 9:11 van de wet.
2. De tijd die gebruik wordt voor de informele behandeling van een klacht volgens artikel 9 lid 1 van deze regeling, wordt in mindering gebracht op de termijnen van artikel 9:11 van de wet.

Artikel 11: Tegemoetkoming aan de klacht

Indien door toepassing te geven aan artikel 9:5 van de wet, verdere behandeling van de klacht niet plaatsvindt, wordt door de klachtbehandelaar aan de klager schriftelijk medegedeeld dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De beklagde ontvangt van deze mededeling een afschrift.

Artikel 12: Klachtenregistratie

1. De klachtbehandelaar maakt na afloop van het kalenderjaar, een -geanonimiseerd-, overzicht van de ingediende klachten.
2. Het overzicht van klachten wordt, voorzien van een toelichting, ter kennisname gezonden aan het bestuur.
3. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn geweest, hoeft er voor dat jaar geen uitvoerig gegeven te worden aan dit artikel.

Artikel 13: Verzoek ombudsman

Indien de klager het niet eens is met de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. Het traject van het externe klachtrecht wordt dan ingezet.

Artikel 14: Slotbepalingen

Deze regeling treedt een dag na haar bekendmaking in werking.

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling BVO H2O 2025.

Aldus besloten door het bestuur in de vergadering van 19 juni 2025.

T. Haseloop-Amsing

Voorzitter bestuur Bedrijfsvoeringsorganisatie H2O

ToelichtingAlgemene toelichting

Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen. Zo ook een bedrijfsvoeringsorganisatie.

Voor een ieder levert het klachtrecht dus de mogelijkheid op om genoegdoening te krijgen in verband met onheuse bejegening door de overheid. Naast deze regeling zijn de bepalingen van Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing (artikelen 9:1 tot en met 9:16). Het klachtrecht vormt een aanvullende vorm van bescherming tegen de overheid.

Artikelsgewijze toelichting**Artikel 4: Indiening klacht**

Het klachtrecht kan worden onderverdeeld in intern en extern klachtrecht. Extern klachtrecht betreft de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman, zie artikel 13 van deze regeling.

Intern klachtrecht:

Dit betreft de behandeling en afhandeling van klachten door het bestuursorgaan zelf. Een klacht moet altijd eerst aan het bestuursorgaan of degene over wie geklaagd wordt kenbaar gemaakt worden. Dit is het zogenaamde kenbaarheidsvereiste.

Klacht:

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen.

Voorbeelden zijn: een ongeïnteresseerde of onvriendelijke bejegening, te trage afhandeling van een aanvraag, te laat of niet beantwoorden van brieven, een onvoldoende gemotiveerd antwoord, het niet toezenden van aangevraagde informatie, (herhaaldelijk) niet terugbellen ondanks de toezegging daartoe.

Een klacht kan worden ingediend met behulp van Bijlage 1 bij deze regeling, waarin de gegevens staan opgesomd die nodig zijn om te verstrekken bij het indienen van een klacht.

Er kan niet geklaagd worden over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen. Algemene wensen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan vallen ook buiten het bereik van deze regeling.

Tevens vallen klachten van inschrijvers op inkoopprocedures buiten het bereik van deze regeling.

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of elektronisch ingediend worden. Als een klacht mondeling wordt ingediend, stelt de ambtenaar tegen wie de klacht wordt geuit deze op schrift, zo nodig met behulp van Bijlage 1.

Verder moet er een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen klacht en bezwaar.

Bezwaar:

Een bezwaar kan worden ingediend tegen een besluit van een bestuursorgaan. Een bezwaar valt buiten het bereik van deze regeling.

Artikel 9: Behandeling van de klacht

Artikel 9, lid 2

Het verslag van het horen mag in de vorm van beknopte aantekeningen worden opgesteld.

Het beginsel van hoor en wederhoor moet gedurende de gehele klachtenprocedure in acht worden genomen. Klager moet daarom in de gelegenheid worden gesteld om binnen een redelijke termijn aan te geven of het verslag zijns inziens een goede weergave is van wat er gezegd is.

Als tijdens de hoorzitting de klacht naar tevredenheid van klager is of kan worden afgehandeld, wordt daarvan in het verslag melding gemaakt.

Artikel 9, lid 4

De brief voldoet aan de vereisten van artikel 9:12 van de wet. In de brief staat daartoe onder andere het gemotiveerde oordeel en de conclusie over de klacht, in ieder geval gesteld in de bewoordingen "(gedeeltelijk) gegrond en/ of ongegrond". Tevens is het verslag als bedoeld in artikel 8, lid 2 bij de brief gevoegd. Ten slotte staat in de brief een verwijzing naar de Nationale Ombudsman, voor als de klager het niet eens is met de conclusie van de klachtbehandelaar.

Artikel 10: Termijn

De termijn voor het afhandelen van een klacht is binnen zes weken na ontvangst. Bij de BVO H2O streven wij er naar om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. Hierbij moet men zich wel houden aan de termijn van zes weken die in de Awb is genoemd. De tijd die het kost om een klacht informeel af te handelen wordt namelijk in mindering gebracht op deze zes weken. Wanneer er meer tijd nodig is voor het afhandelen van de klacht, is er schriftelijke instemming van de klager nodig.

Artikel 13: Verzoek ombudsman**Extern klachtrecht:**

Dit betreft de behandeling van klachten over bestuursorganen door een van het bestuursorgaan onafhankelijke instantie, nadat de klacht eerst bij het bestuursorgaan zelf is kenbaar gemaakt. Het betreft een tweedelijns voorziening. Het externe klachtrecht staat beschreven in Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (artikelen 9:17 tot en met 9:36). De BVO H2O sluit hiervoor aan bij het externe klachtrecht van de deelnemende gemeenten, de Nationale Ombudsman (artikel 8 lid 4 Wgr).

Artikel 14: Slotbepalingen

In deze regeling is geen overgangsrecht geformuleerd. Dit houdt in dat de regeling onmiddellijke werking heeft. Alle klachten die op het moment van in werking treden van deze regeling in behandeling zijn, worden afgehandeld volgens de procedure uit deze klachtenregeling.

Bijlage 1

Gegevens die nodig zijn bij een klacht

*Vul de met * gemerkte gegevens in ieder geval in.*

Aan

BVO H2O
T.a.v. de klachtencoördinator
Markt 1
8051 EZ Hattem

Afzender

Naam*:
Adres*:
Postcode en woonplaats*:
Telefoonnummer*:
E-mail adres:

Betreft: klacht

“Hierbij breng ik u op de hoogte van mijn klacht, namelijk...”

Beschrijving van de gedraging, waarover ik klaag*:
Datum van voorval*:

Betrokken afdeling, medewerker of bestuursorgaan:
Ik heb reeds eerder over mijn klacht gesproken met:
Datum gesprek:

Datum van indienen klacht*:
Handtekening of tot klager herleidbaar e-mail adres*: