BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 2722

19 november 2026

Officiële uitgave van de gemeenschappelijke regeling Uitvoeringsorganisatie Baanbrekers

Klachtenregeling Baanbrekers en aan Baanbrekers verbonden partijen met betrekking tot het gedrag, de bejegening of houding van een medewerker, bestuurder of bestuursorgaan tegenover een derde

Uitvoeringsorganisatie Baanbrekers (verder te noemen: Baanbrekers) en de Stichting Bevordering Werkgelegenheid Midden-Langstraat (verder te noemen: SBW), Stichting Fidant en Ruelong B.V. , of diens rechtsopvolgers;

OVERWEGENDE

- Dat een klacht gaat over het gedrag, de bejegening of de houding van een medewerker of een bestuurder tegenover een derde, zijnde de klager;
- dat veel waarde wordt gehecht aan het interne klachtrecht, waarbij het gaat om klachtbehandeling en klachtafhandeling, liefst op persoonlijke, laagdrempelige wijze, waarbij zo spoedig mogelijk persoonlijk contact met de klager wordt gelegd;
- dat klachten serieus en zorgvuldig worden opgepakt om te zorgen voor inzicht in wat er beter kan en kansen biedt om tot een betere dienstverlening te komen;
- dat de interne klachtbehandeling tot doel heeft om te komen tot een gezamenlijke oplossing, waarbij recht wordt gedaan aan de positie van alle betrokkenen;
- dat mocht ontevredenheid na de interne klachtbehandeling blijven bestaan een klacht door klager kan worden voorgelegd bij de Nationale ombudsman m.b.t. een klacht die Baanbrekers betreft.

BESLUIT

namens het dagelijks bestuur van Baanbrekers, de besturen van Stichting SBW en Stichting Fidant en de algemene vergadering van aandeelhouders van Ruelong B.V.,

vast te stellen de navolgende,

KLACHTENREGELING BAANBREKERS
en aan Baanbrekers verbonden partijen

met betrekking tot het gedrag, de bejegening of de houding van een medewerker, bestuurder, of bestuursorgaan tegenover een derde

Artikel 1.1. Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **verbonden partijen**: dit zijn aan de gemeenschappelijke regeling uitvoeringsorganisatie Baanbrekers verbonden partijen namelijk Stichting Bevordering Werkgelegenheid Midden-Langstraat, of Stichting Fidant en Ruelong B.V. of diens rechtsopvolgers.
2. **(desbetreffende) Organisatie**: Uitvoeringsorganisatie Baanbrekers of Stichting Bevordering Werkgelegenheid Midden-Langstraat, of Stichting Fidant, of Ruelong B.V. of diens rechtsopvolgers.
3. **Awb**: Algemene wet bestuursrecht.
4. **klager**: degene die een klacht bij (desbetreffende) organisatie indient.
5. **beklaagde**: degene(n) of het bestuursorgaan op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
6. **bestuursorgaan**: het algemeen of dagelijks bestuur, bestuur of algemene vergadering van aandeelhouders van de (desbetreffende) organisatie.
7. **klacht**: het gedrag, de bejegening of de houding van een medewerker of een bestuurder van tegenover een derde.
8. **klachtencoördinator**: de functionaris die door de directeur van het bestuursorgaan hiervoor is aangewezen en adviseert aan de klachtbehandelaar of de klacht op basis van deze klachtenregeling behandeld wordt. Tevens bewaakt de klachtencoördinator de afhandeling van de klacht.
9. **klachtbehandelaar**: dit is een functionaris die niet bij de klacht betrokken is of is geweest. Dit is:
   a. De leidinggevende van een afdeling/team of de manager van de afdeling, indien de klacht zich richt tegen een medewerker van deze afdeling;
   b. de directeur, indien de klacht zich richt tegen een manager van de organisatie;

c. de voorzitter van het bestuursorgaan, indien de klacht zich richt tegen de directeur en/of een bestuurder(s) van de (desbetreffende)organisatie of het bestuursorgaan (denk o.a. aan het dagelijks of algemeen bestuur of bestuur) van de (desbetreffende) organisatie;
d. de plaatsvervangend voorzitter, indien de klacht zich richt tegen de voorzitter van de (desbetreffende) organisatie.

Artikel 1.2. Ondersteuning klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 1.1. lid 9 a tot en met d kan indien gewenst ondersteuning vragen, (denk o.a. aan ondersteuning bij het formuleren van het besluit of vastleggen van het verslag) bij de behandeling van de klacht aan de klachtencoördinator.

INTERNE KLACHTBEHANDELING

Artikel 2.1. Kenbaar maken van en eisen aan een schriftelijke klacht

1. Een derde kan een schriftelijke klacht indienen over de manier waarop hij is behandeld door een medewerker of een bestuurder van Baanbrekers of de aan Baanbrekers verbonden partijen dan kan men schriftelijk een klacht indienen.
2. Schriftelijke indiening kan via een digitaal klachtenformulier, zoals dit op de website van Baanbrekers is te vinden. Tevens kan een klacht door middel van een brief of mail aan (desbetreffende) organisatie worden verstuurd.
3. De organisatie aan wie de klacht moet worden gericht betreft altijd de organisatie met wie de klager te maken heeft gehad in relatie tot de klacht. Dit kan zijn:
   - Baanbrekers
   - SBW
   - Stichting Fidant
   - Ruelong BV oftewel WML Facilitair
4. De klacht dient te worden gericht t.a.v. de directeur, postbus 15, 5144 NX Waalwijk.
   De klacht bevat tenminste:
   - de naam van klager;
   - het telefoonnummer en mailadres van klager;
   - het adres van de klager;
   - een datum/dagtekening van de klacht;
   - reden en/of omschrijving van de klacht en tegen wie de klacht zich richt;
   - en ondertekening van de klacht.

Artikel 2.2. Ontvangstbevestiging en wel of niet in behandeling nemen van de klacht

1. De ontvangst van de schriftelijke klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd.
2. De klachtencoördinator geeft een begeleidend advies of de klacht in behandeling wordt genomen. Daarbij wordt o.a. artikel 9:4 van de Awb (ontvankelijkheidsvereisten) en artikel 9:8 van de Awb (uitzonderingen op de behandelplicht) in acht genomen.
3. Indien de klacht in behandeling wordt genomen wordt dit door de klachtencoördinator in de ontvangstbevestiging aan de klager medegedeeld en wordt de verdere gang van zaken van behandeling van de klacht in deze ontvangstbevestiging kort toegelicht.
4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen stelt de klachtencoördinator, na besluit hierover van de klachtbehandelaar, de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk op de hoogte.
5. Indien is bepaald dat de klacht in behandeling wordt genomen zet de klachtencoördinator de klacht zo spoedig mogelijk door naar de desbetreffende klachtbehandelaar. Deze klachtbehandelaar wordt bepaald door de klachtencoördinator op basis van artikel 1.1. lid 9 van deze regeling.
6. De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht van de klachtencoördinator, schriftelijk of telefonisch contact op met de klager. Binnen deze vijf werkdagen informeert de klachtbehandelaar tevens de beklaagde over de klacht.

Artikel 2.3. Eerste spoor klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar onderzoekt of de klacht in der minne kan worden afgehandeld. Hiertoe wordt de klager telefonisch of schriftelijk uitgenodigd c.q. benaderd door de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar licht in dit contactmoment toe met welk doel hij de klager benadert.
2. Als de klacht naar tevredenheid is behandeld door de klachtbehandelaar wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd door de klachtbehandelaar.
3. De klachtbehandelaar stuurt alle correspondentie en een schriftelijk afschrift van de afhandeling van de klacht naar de klachtencoördinator.

4. De klachtbehandelaar moet binnen twee weken na ontvangst van de klacht oordelen of de klacht in der minne kan worden afgehandeld. Indien de klachtbehandelaar binnen 2 weken oordeelt dat dit niet tot een oplossing leidt, volgt de tweede spoor behandeling van de klacht. De klachtbehandelaar stelt de klachtencoördinator hiervan in kennis.

Artikel 2.4. Tweede spoor klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar, niet zijnde de klachtbehandelaar in het eerste spoor, stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord, al dan niet in elkaars aanwezigheid, tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 9:10 lid 2 van de Awb.
2. Het horen van klager en beklaagde door de klachtbehandelaar geschiedt in aanwezigheid van de klachtencoördinator. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt.
3. Indien klager en beklaagde niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, worden zij in de gelegenheid gesteld op het verslag van het hoorgesprek van de andere partij te reageren.
4. Klager kan schriftelijk aangeven om van het horen af te zien.
5. Klager en beklaagde kunnen zich bij dit horen door een persoon naar eigen keuze laten bijstaan. Hieraan verbonden kosten worden niet vergoed.
6. Het hoorgesprek(ken) wordt gevoerd in beslotenheid.
7. De klachtbehandelaar kan er voor kiezen om ook andere personen betrokken bij de klacht afzonderlijk te horen. Ook van dit hoorgesprek(ken) wordt door de klachtencoördinator een kort verslag gemaakt dat ter beschikking wordt gesteld aan klager en beklaagde om hierop te kunnen reageren.

Artikel 2.5. Beoordeling van de klacht bij 2de spoor klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar beslist namens het bevoegde bestuursorgaan op de klacht binnen zes weken na datum van het door deze klachtbehandelaar gevoerde hoorgesprek met klager en beklaagde.
2. Het te nemen besluit in lid 1 van dit artikel kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklaagde door de klachtbehandelaar. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager hiermee instemt.
3. De klachtbehandelaar namens het bevoegde bestuursorgaan stelt de klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het besluit. Bij dit besluit wordt het verslag van het hoorgesprek gevoegd.
4. De klachtencoördinator ontvangt van de klachtbehandelaar alle correspondentie over de klacht inclusief een afschrift van het genomen besluit.
5. Indien klager het niet eens is met dit besluit, kan hij een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman m.b.t. een klacht die Baanbrekers betreft.
6. De klachtencoördinator verzorgt de correspondentie, de advisering en de dossiervorming over een klacht die bij de nationale ombudsman is ingediend.

Artikel 3. Klachtenregistratie, rapportage en archivering

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan de bevoegde bestuursorganen verslag uit van klachten die vallen onder deze klachtenregeling en in het voorafgaande kalenderjaar zijn behandeld . Dit wordt gedaan middels het jaarverslag van de (desbetreffende) organisatie. Hierbij wordt ook verslag gedaan van externe 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, welke vervolgstappen er (eventueel) intern zijn genomen en uitgevoerd, wat van de klachten kan worden geleerd en eventuele aanbevelingen.
3. Al hetgeen is vastgelegd m.b.t. de behandelde klacht wordt gearchiveerd in het daarvoor bestemde archief en bewaard op basis van de hiervoor geldende (wettelijke) richtlijnen.

Artikel 4. Slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking hiervan onder gelijktijdige intrekking van de ‘Klachtenregeling Baanbrekers en aan Baanbrekers verbonden partijen met betrekking tot het gedrag, de bejegening of houding van een medewerker, bestuurder of bestuursorgaan tegenover een derde’ respectievelijk vastgesteld door het Dagelijks bestuur van Baanbrekers d.d. 21 juni 2024 en de besturen van Stichting SBW en Stichting Fidant en de algemene vergadering van aandeelhouders van Ruelong B.V. d.d. 1 juli 2024.
2. Deze regeling wordt aangehaald als (gewijzigde) ‘Klachtenregeling Baanbrekers en aan Baanbrekers verbonden partijen met betrekking tot het gedrag, de bejegening of houding van een medewerker, bestuurder of bestuursorgaan tegenover een derde’.

Aldus vastgesteld in de vergaderingen:
Het dagelijks bestuur Baanbrekers d.d. 16 oktober 2026 :
Voorzitter,

Ton Pulles
Secretaris,
Ad van Oudheusden
Het bestuur Stichting Bevordering Werkgelegenheid d.d. 2 november 2026 :
Voorzitter,
Ton Pulles
Secretaris,
Ad van Oudheusden
Het bestuur Stichting Fidant d.d. 2 november 2026 :
Voorzitter,
Ton Pulles
Secretaris,
Ad van Oudheusden