

## Verordening klachtbehandeling BSR

Het Algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking Rivierenland (hierna: BSR);  
gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;  
gelet op artikelen 12 en 13 van de Gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking Rivierenland;

BESLUIT:

Vast te stellen de Verordening klachtbehandeling BSR;

### **1. Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. AVG: Algemene wet gegevensbescherming
- b. de wet: Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter;
- c. medewerker: de persoon die onder verantwoordelijkheid van een van de bestuursorganen van BSR werkzaam is;
- d. klager: diegene die is omschreven in artikel 9:1, eerste lid van de wet;
- e. beklagde: de persoon naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient dan wel, indien er geen aanwijsbare persoon is voor de gedraging, de leidinggevende, die voor de betreffende gedraging verantwoordelijk is;
- f. gedraging: de gedraging, zoals omschreven in artikel 9:1, tweede lid van de wet;
- g. klachtencoördinator: de persoon, zoals genoemd in artikel 3 van deze verordening;
- h. klachtencommissie: de commissie, zoals genoemd in artikel 11 van deze verordening;
- i. klachtbehandelaar: degene die is belast met de informele klachtenbehandeling;

#### **Artikel 2 Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van BSR zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het bestuursorgaan uitvoering geeft aan de AVG een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
3. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
4. De behandeling van een klacht vindt plaats door een persoon, die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

#### **Artikel 3 De klachtencoördinator**

1. Er is een door het dagelijks bestuur aangewezen klachtencoördinator, die belast is met het ontvangen en selecteren van alle klachten ingediend in het kader van de wet, het bewaken van de klachtenprocedure en het uitvoeren van algemene secretariële werkzaamheden inzake ingediende klachten.
2. Alle klachten worden ingediend bij de klachtencoördinator, die onderzoekt of zich omstandigheden voordoen om de klacht buiten behandeling te laten zoals genoemd in artikel 5. Indien een klacht bij een klachtbehandelaar binnenkomt, wordt de klacht zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klachtencoördinator gezonden.
3. De klachtencoördinator zendt het klaagschrift zo spoedig mogelijk naar de klachtbehandelaar, die belast is met de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 4 Indiening van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk en digitaal worden ingediend.
2. Een digitale klacht wordt door de klager met behulp van het contactformulier op de website van BSR ingediend.
3. Een schriftelijke klacht moet door de klager worden ondertekend en bevat ten minste:
  - naam, adres en woonplaats van de klager;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is.
4. Indien een schriftelijke dan wel digitale klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 6 tot en met 14 van toepassing.
5. Voor de behandeling van een schriftelijke dan wel digitale klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens een ander, is alleen het bepaalde in de artikelen 8 tot en met 10 van toepassing.
6. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging jegens een ander, wordt door het bestuursorgaan contact opgenomen met de ander jegens wie de gedraging betrekking heeft.

#### **Artikel 5 Buiten behandeling laten van een klacht**

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, in welk geval zo spoedig mogelijk daarna de klacht moet zijn ingediend;
  - b. die reeds eerder met toepassing van de wet dan wel deze verordening is behandeld;
  - c. waartegen door de klager bezwaar ingevolge de wet gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep ingevolge de wet 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;
  - f. 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. Het bestuursorgaan behandelt de klacht niet indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door de klachtencoördinator, namens het bevoegde bestuursorgaan, in kennis gesteld.

#### **Artikel 6 Ontvangstbevestiging**

1. De klachtencoördinator zendt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, namens het verantwoordelijke bestuursorgaan, een ontvangstbevestiging met daarin de vermelding van de te volgen procedure en de bijbehorende termijnen. De klachtbehandelaar als bedoeld in paragraaf 2 ontvangt een afschrift van de ontvangstbevestiging.
2. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 3, lid 2, is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing.
3. Indien de klager het verzuim niet binnen de krachtens het vorige lid gestelde termijn, dan wel zo spoedig mogelijk als dat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht, herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na het verstrijken van een redelijke termijn, op de hoogte gebracht.

#### **Artikel 7 Mededeling klacht aan beklagde**

Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken wordt zo spoedig mogelijk aan de persoon over wie de klacht is ingediend toegezonden.

#### **2. De informele behandeling van klachten**

##### **Artikel 8 De klachtbehandelaar**

1. Indien een klacht een gedraging van een medewerker dan wel een leidinggevende betreft, wordt de klacht informeel behandeld door de directeur.

Klachten over gedragingen van medewerkers die tot een afdeling behoren, kunnen door het hoofd van die afdeling worden behandeld, indien de directeur de klachtenbehandeling aan hoofden van afdelingen heeft overgedragen.
2. De informele behandeling van klachten over (een lid van) de bestuursorganen geschiedt door een persoon die door het betrokken bestuursorgaan daartoe is aangewezen.
3. Onder alle omstandigheden geschiedt de informele behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de desbetreffende bestuursorganen.

##### **Artikel 9 De behandeling van een klacht**

1. De klachtbehandelaar kan overgaan tot het houden van een hoorzitting, indien hij dat nodig oordeelt voor een goede behandeling van de klacht op informele wijze. Het horen vindt in beslotenheid plaats.
2. De klager en de beklagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtbehandelaar kan, al dan niet op verzoek van klager, beslissen om afzonderlijk te horen.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Indien tijdens de hoorzitting de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost, maakt het verslag daarvan melding.
4. De informele behandeling van de klacht geschiedt binnen een termijn van maximaal 3 weken na indiening van de klacht.

##### **Artikel 10 Tegemoetkoming aan een klacht**

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen aan diens klacht, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze verordening.
2. Indien door toepassing te geven aan het eerste lid van dit artikel 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 en de klachtencoördinator ontvangen van deze mededeling een afschrift.

#### **3. De behandeling van klachten door de klachtencommissie**

##### **Artikel 11 De klachtencommissie**

1. Er is een onafhankelijke klachtencommissie, bestaande uit een voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangende leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het algemeen bestuur.

2. De klachtencommissie is belast met de behandeling van en advisering over klachten, indien de informele behandeling van de klacht niet heeft geleid tot het naar tevredenheid van de klager tegemoet komen aan de klacht.
3. De leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, dat deelnemer is aan de Gemeenschappelijke regeling BSR.
4. De klachtencommissie wordt bij haar werkzaamheden ondersteund door een secretaris die door het dagelijks bestuur wordt aangewezen.
5. De zittingsperiode van de voorzitter en de (plaatsvervangende) leden van de commissie is vier jaar. Terstond kan herbenoeming plaatsvinden.
6. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden van de commissie kunnen te allen tijde ontslag nemen. Het ontslag dient schriftelijk bij het algemeen bestuur ingediend te worden.
7. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

#### **Artikel 12 De behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie stelt de klager, de beklagde, en de klachtbehandelaar in de gelegenheid hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Het horen vindt door de commissie plaats. In bijzondere gevallen kan het horen aan de voorzitter of een lid van de commissie worden overgelaten.
3. Het horen van betrokkenen vindt in beslotenheid plaats.
4. Betrokkenen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De commissie kan beslissen de betrokkenen - al dan niet op verzoek van de klager- afzonderlijk te horen.
5. De commissie kan beslissen van het horen af te zien, indien de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. In dat geval wordt de beklagde en de klachtbehandelaar, in de gelegenheid gesteld om een (mondelinge) reactie op het klaagschrift te geven binnen een door de voorzitter van de commissie gestelde termijn.
6. Van het horen wordt een verslag opgemaakt dat aan de betrokkenen wordt toegezonden bij het rapport van bevindingen, zoals bedoeld in artikel 14. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

#### **Artikel 13 Beraadslaging**

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
3. Van een minderheidsstandpunt wordt in het rapport van bevindingen melding gemaakt, indien de minderheid dat verlangt.

#### **Artikel 14 Rapport van bevindingen**

1. De commissie brengt binnen 5 weken na ontvangst van de klacht door de secretaris, een rapport van bevindingen met het advies en eventuele aanbevelingen uit aan het bestuursorgaan. De klager en beklagde ontvangen een afschrift van het rapport.
2. Het bestuursorgaan deelt binnen 2 weken na ontvangst van het rapport van de commissie zijn oordeel over de klacht mede aan de klager. Het oordeel wordt eveneens medegedeeld aan de klachtencommissie.

#### **4. Slotbepalingen**

##### **Artikel 15 Registratie en evaluatie**

1. De klachtencoördinator registreert alle klachten naar aantal, aard, klager, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening.
2. De klachtencoördinator legt deze gegevens vast in een jaarverslag, dat ter kennis wordt gebracht van alle bestuursorganen van BSR en de ondernemingsraad.

##### **Artikel 16 Onvoorziene gevallen**

Bij geschillen over de toepassing van deze verordening en in gevallen waarin deze niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur.

##### **Artikel 17 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking met ingang van 1 januari 2025.

##### **Artikel 18. Citeertitel**

Deze verordening kan worden aangehaald als: "Verordening klachtbehandeling BSR"  
Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 12 december 2024