

## Klachtenregeling Samenwerking de Bevelanden

### Hoofdstuk 1

#### Begrips- en algemene bepalingen

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Samenwerking de Bevelanden; gezien het voorstel van het dagelijks bestuur van 24 maart 2014; gelet op artikel 7 van de gemeenschappelijke regeling Samenwerking de Bevelanden en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t :

vast te stellen de Regeling over de behandeling van klachten Samenwerking de Bevelanden.

#### Artikel 1.1

##### Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen;
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
  1. een bestuursorgaan;
  2. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie;
- d. klachtencommissie: de commissie die op grond van artikel 1.3 een klacht onderzoekt en het betreffende bestuursorgaan over de afdoening van een klacht adviseert;
- e. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 1.7.

#### Artikel 1.2

##### Algemene bepalingen

11. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
11. Een gedraging van een persoon, bedoeld in artikel 1.1 onder c sub 2, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
12. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
13. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

#### Artikel 1.3

##### Klachtencommissie

Er is een klachtencommissie die belast is met de voorbereiding van de beslissing op en de advisering over de klacht.

#### Artikel 1.4

##### Samenstelling en benoeming klachtencommissie

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het algemeen bestuur op voorstel van het dagelijks bestuur.
2. Het algemeen bestuur benoemt overeenkomstig het eerste lid een genoegzaam aantal plaatsvervangende leden.
3. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

#### Artikel 1.5

##### Secretaris

1. De secretaris is een door het dagelijks bestuur aangewezen ambtenaar.
2. Het dagelijks bestuur wijst tevens één of meer plaatsvervangers van de secretaris aan.

#### Artikel 1.6

### **Zittingsduur**

1. De voorzitters en de leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Het is mogelijk één keer herbenoemd te worden.
2. De voorzitters en de leden kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan het dagelijks bestuur.
3. De aftredende of ontslag nemende voorzitters of leden blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

### **Artikel 1.7**

#### **Klachtencoördinator**

1. De secretaris is tevens klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. Indien klager dit wenst, verleent de klachtencoördinator hem medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
4. De klachtencoördinator adviseert het bestuursorgaan over het voorkomen van klachten.

### **Hoofdstuk 2**

#### **Behandeling van schriftelijke klachten**

### **Artikel 2.1**

#### **Indiening**

1. Een klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan.
2. Een schriftelijke klacht dient ondertekend te worden ingediend.
3. De klacht dient te omvatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

### **Artikel 2.2**

#### **Registratie**

1. Elke ingediende klacht over een gedraging wordt na registratie voorgelegd aan de klachtencoördinator.
2. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.

### **Artikel 2.3**

#### **Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

### **Artikel 2.4**

#### **Ontvankelijkheid**

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in deze regeling is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of
  - d. waartegen door de klager beroep 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 of
  - f. zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging sprake is.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:

- a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - b. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 2.1, tweede en derde lid, en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 2.5**

##### **Vooronderzoek**

1. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De klachtencoördinator onderzoekt of de zaak in de minne kan worden geschikt alvorens de zaak in behandeling wordt genomen. De klachtencoördinator verricht daartoe de nodige handelingen, genoemd in lid 3 tot en met 7.
3. Alvorens een klacht ter formele behandeling wordt voorgelegd aan de commissie vindt een interne behandeling van de klacht plaats. Wel ontvangt de commissie direct een afschrift van een ingediende klacht.
4. In het kader van de interne behandeling van de klacht wordt een gesprek belegd teneinde te bezien of naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen.
5. De uitkomst van het gesprek als bedoeld in het vierde lid wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld.
6. De klachtencoördinator deelt de uitkomst van de interne procedure schriftelijk aan de klager mede en stelt daarbij de klager in de gelegenheid om schriftelijk te bevestigen dat naar tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen.
7. Indien door de klager wordt aangegeven dat deze niet tevreden is met de uitkomst van de interne procedure, legt de klachtencoördinator de klacht ter behandeling voor aan de commissie.
8. De klachtencommissie kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en deze zo nodig uitnodigen daartoe op de zitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het dagelijks bestuur vereist.

#### **Artikel 2.6**

##### **Horen**

1. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
2. Op verzoek van partijen, dan wel ambtshalve door de klachtencommissie, kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Op een dergelijk verzoek beslist de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De voorzitter van de klachtencommissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de klachtencommissie.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
6. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

#### **Artikel 2.7**

##### **Afdoening**

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen 10 weken na ontvangst af.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
3. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in lid 2.
4. Indien de klacht niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn kan worden afgehandeld, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
5. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

#### **Artikel 2.8**

##### **Tussentijds beëindigen procedure**

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. De klachtencoördinator bevestigt dit schriftelijk aan klager en aan degene over wie werd geklaagd.

#### **Hoofdstuk 3**

##### **Rapportage**

#### **Artikel 3.1**

##### **Jaaroverzicht**

De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het algemeen bestuur een rapportage uit, inhoudende een overzicht en een analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen. Deze rapportage wordt ter kennisname aan de Ondernemingsraad voorgelegd.

#### **Hoofdstuk 4**

##### **Slotbepalingen**

#### **Artikel 4.1**

##### **Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag na de bekendmaking.

#### **Artikel 4.2.**

##### **Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling Samenwerking de Bevelanden. Vastgesteld door het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Samenwerking de Bevelanden in zijn openbare vergadering van 7 april 2014.  
de secretaris, de voorzitter,  
mr. F.L.A.R. Marquinie MBA mr. L.J. Verhulst