

Besluit van het algemeen bestuur, dagelijks bestuur en de voorzitter van Aqualysis houdende de vaststelling van de regels ten aanzien van klachten (Klachtenverordening Aqualysis 2013)

Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van Aqualysis, ieder voor zover het zijn bevoegd betreft,

Gelet

op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

de Wet nationale ombudsman;

Besluiten

Vast te stellen navolgende **Klachtenverordening Aqualysis 2014**

Artikel 1

Begripsbepalingen

Op dit besluit is artikel 1 van de Gemeenschappelijke regeling Waterschapslaboratorium Rijn Oost en artikel 1 van de Organisatieverordening Aqualysis 2014 van overeenkomstige toepassing. Daarnaast wordt in dit besluit verstaan onder:

- a. functionaris: een ambtenaar, als bedoeld in artikel 1 van de Ambtenarenwet en artikel 4 van de Gemeentewet;
- b. klacht: een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het algemeen bestuur, dagelijks bestuur of voorzitter zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand heeft gedragen, en
- c. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag dat, als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, aan het dagelijks bestuur van het samenwerkingsverband rapporteert over haar bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2

Fasering

1. De behandeling van een klacht kent drie fasen: de informele bemiddeling, de formele behandeling in eerste instantie en de formele behandeling in tweede instantie. De fasen, genoemd in de vorige volzin, worden in voornoemde volgorde doorlopen.
2. Onder informele bemiddeling als bedoeld in het eerste lid, wordt verstaan dat indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot het samenwerkingsverband wendt, wordt getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling, alsnog schriftelijk een klacht in te dienen. Een eventueel verzoek om hulp hierbij wordt gehonoreerd.
3. Onder formele behandeling in eerste instantie als bedoeld in het eerste lid, wordt verstaan dat een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1. van de wet en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.
4. Onder formele behandeling in tweede instantie als bedoeld in het eerste lid, wordt verstaan dat indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, hij wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 3

De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of langs elektronische weg worden ingediend. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek bij Aqualysis worden ingediend.
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt gericht aan het dagelijks bestuur.
3. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 4

Ontvangst van de klacht

De ontvangst van de klacht wordt binnen twee kalenderweken door het dagelijks bestuur aan de klager bevestigd. Hierbij wordt tevens meegedeeld welke functionaris, conform artikel 5, tweede lid, de klacht in behandeling zal nemen.

Artikel 5

De verantwoordelijke voor afhandeling van een klacht

1. De informele behandeling van een mondeling ingediende klacht, bedoeld in artikel 2, eerste en tweede lid, gebeurt door de betrokken functionaris dan wel diens direct leidinggevende. Indien de klager hierom verzoekt, draagt de betrokken functionaris de behandeling van de klacht over aan zijn direct leidinggevende.
2. De formele behandeling in eerste instantie, bedoeld in artikel 2, eerste en derde lid, vindt als volgt plaats:
 - a. een klacht naar aanleiding van het handelen van een functionaris wordt behandeld door de directeur;
 - b. een klacht naar aanleiding van het handelen van de directeur wordt behandeld door de voorzitter;
 - c. een klacht naar aanleiding van het handelen van de voorzitter wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter; en
 - d. een klacht naar aanleiding van het handelen van een lid van het algemeen of dagelijks bestuur wordt behandeld door de voorzitter.
3. De functionaris die de klacht behandelt, bedoeld in het tweede lid, kan namens het bestuursorgaan van het samenwerkingsverband waartegen de klacht zich richt het besluit tot afhandeling van de klacht nemen en de klager hiervan in kennis te stellen.
4. Bij een langere periode van afwezigheid van de functionaris die de klacht behandelt op grond van het tweede lid, besluit de directeur wie de vervanger van deze persoon is. In afwijking van de vorige volzin besluit het dagelijks bestuur indien de klacht betrekking heeft op het handelen van de directeur.

Artikel 6

Klachtencoördinator

1. De directeur wijst een functionaris aan als coördinator voor de uitvoering van dit besluit.
2. De klachtencoördinator, bedoeld in het eerste lid, heeft de volgende taken:
 - a. het bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van schriftelijke klachten;
 - b. het signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van de directeur over in verband daarmee te treffen maatregelen;
 - c. het inrichten en bijhouden van het volledige dossier van elke in behandeling genomen schriftelijke klacht, voor een periode van ten minste twee kalenderjaren na de toezending van het verslag van bevindingen van het onderzoek in eerste aanleg dan wel na beëindiging van het onderzoek op andere wijze, en
 - d. het geven van voorlichting aan burgers.

Artikel 7

Hoor en wederhoor

1. Als de klager hierom verzoekt kan het horen van de klager en degene tot wie de klacht zich richt apart plaatsvinden.
2. Indien nodig worden getuigen gehoord.
3. De klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.

Artikel 8

Tussentijdse beëindiging van het onderzoek

1. De behandeling van een klacht kan tussentijds worden beëindigd als de klager daarmee instemt.
2. De tussentijdse beëindiging, bedoeld in het eerste lid, wordt met redenen omkleed schriftelijk bevestigd.

Artikel 9

Voorschriften

De klachtencoördinator, bedoeld in artikel 6, eerste lid, is tevens belast met de volgende taken:

- a. het optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens het samenwerkingsverband;
- b. het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen het samenwerkingsverband zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover;
- c. het inrichten en bijhouden van het volledige dossier van elke in behandeling genomen klacht;
- d. het adviseren van bestuursorganen en het samenwerkingsverband naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman; en
- e. het opstellen van het jaarverslag, bedoeld in artikel 10.

Artikel 10

Verslag

1. De in artikel 6, eerste lid, bedoelde klachtcoördinator stuurt uiterlijk op 1 april van elk kalenderjaar een verslag over het voorafgaande kalenderjaar toe aan het dagelijks bestuur.
2. Het verslag, bedoeld in het eerste lid, bevat ten minste informatie over het aantal en de aard van de schriftelijke klachten die in behandeling zijn genomen en een weergave van de wijze waarop de klacht is behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die betrekking hebben op het samenwerkingsverband, die zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.

Artikel 11

Nadere regels

Het algemeen bestuur, dagelijks bestuur en de voorzitter kunnen nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van dit besluit.

Artikel 12

Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: **Klachtenverordening Aqualysis 2014**

Bekendmaking en inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking op de dag volgend op de dag van bekendmaking.

Aldus besloten in de vergadering van het algemeen bestuur op 7 april 2014.

Aldus besloten in de vergadering van het dagelijks bestuur op 7 april 2014.

Aldus besloten door de voorzitter op 7 april 2014.

De voorzitter, De directeur,

naam naam