

Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant (RWB)

Het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur, de voorzitter, ambtenaar RWB van de Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant;

Overwegende dat het wenselijk is ten behoeve van:

- o een behoorlijke behandeling van klachten, met in achtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht, nadere regels te stellen;
- o het bieden van bescherming aan personen die zich ten aanzien van de Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant in een afhankelijke positie bevinden;
- o het beperken van conflicten en het herstellen van de relatie van de klager met de Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant;
- o het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de organisatie en het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van klagers,

Gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur d.d. 26 november 2015;

Besluiten vast te stellen de bijgaande "Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant"

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:

De wet	De Algemene wet bestuursrecht.
Klacht	Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.
Klager	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.
Beklaagde	Het bestuursorgaan of de ambtenaar om wiens gedraging het gaat.
Klaagschrift	Het schriftelijke stuk waarin een klacht is neergelegd.
Gedraging	Het in een concreet geval jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, de voorzitter of een lid daarvan of een ambtenaar. Een gedraging door een ambtenaar kan tevens worden aangemerkt als een gedraging van het voor die

gedraging verantwoordelijk orgaan. Onder gedraging wordt niet begrepen die jegens een (andere) ambtenaar.

Bestuursorgaan	De bestuursorganen als bedoeld in artikel 1:1 van de wet.
Ambtenaar	Een ieder die krachtens aanstelling of een met hem/haar aangegane arbeidsverhouding in dienst van de gemeenschappelijke regeling Regio West-Brabant werkzaam is.
Klachtencoördinator	De aangewezen ambtenaar als bedoeld in artikel 3.
Commissie Ombudsman	De commissie als bedoeld in artikel 13.
Directeur / manager /	Verantwoordelijken voor het functioneren van onderdelen van de organisatie van de Regio West-Brabant.
Voorzitter	De voorzitter zoals genoemd in hoofdstuk 6 van de Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant.

HOOFDSTUK 2: DE BEHANDELING DOOR HET BESTUURSORGAAN

Artikel 2 De behandeling van klaagschriften

1. De behandeling van klaagschriften vindt plaats volgens afdeling 9.1.2 van de wet.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Namens het Dagelijks Bestuur wijst de directeur een ambtenaar als klachtencoördinator aan en regelt de plaatsvervanging.
2. De klachtencoördinator is:
 - a. bij binnenkomst van de klacht het eerste aanspreekpunt voor een klager;
 - b. belast met het uitzetten van de klachten in de organisatie;
 - c. belast met het geven van informatie over en het adviseren over de toepassing van de gemeentelijke klachtregeling en -procedure;
 - d. belast met het bewaken van de procedure en formuleert daartoe zo nodig voorstellen;
 - e. belast met het desgevraagd te woord staan en informatie verstrekken aan een klager;
 - f. belast met het registreren van alle ontvangen schriftelijke klaagschriften en de wijze van afdoening daarvan.
 - g. belast met het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Commissie Ombudsman tegen de Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

Artikel 4 Behandeling van een klaagschrift

1. Een klaagschrift wordt behandeld door de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklagde.
2. Een klaagschrift die betrekking heeft op de ambtenaar RWB wordt behandeld door de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklagde.
3. Indien een klaagschrift betrekking heeft op de directeur, wordt het klaagschrift behandeld door de voorzitter.

4. Indien een klaagschrift betrekking heeft op het Dagelijks Bestuur of een lid van het Dagelijks Bestuur, wordt het klaagschrift behandeld door de voorzitter.
5. Indien een klaagschrift betrekking heeft op het Algemeen Bestuur of een lid van het Algemeen Bestuur, wordt het klaagschrift door de voorzitter behandeld.
6. Indien een klaagschrift betrekking heeft op de voorzitter, wordt het klaagschrift behandeld door een lid van het Dagelijks Bestuur, niet zijnde de voorzitter.
7. Indien er bij de behandeling volgens lid 1 of 2 sprake is van betrokkenheid van degene die het klaagschrift wordt geacht te behandelen bij de gedraging waarop het klaagschrift betrekking heeft, wijst het bevoegde bestuursorgaan een andere behandelaar van het klaagschrift aan, die niet bij de beklagde gedraging betrokken is geweest.

Artikel 5 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator stelt een jaarverslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling.
2. Het in het eerste lid genoemde jaarverslag wordt door tussenkomst van het Dagelijks Bestuur aangeboden aan het Algemeen Bestuur.

Artikel 6 Indiening van een klaagschrift

1. Om in aanmerking te komen voor een behandeling volgens deze regeling dient een klacht schriftelijk te worden ingediend bij het betrokken bestuursorgaan.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Anonieme klaagschriften worden niet in behandeling genomen.
4. Indien de klager dat wenst, wordt hem medewerking verleend bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 7 Ontvangst en verspreiding van het klaagschrift

1. De ontvangst van het klaagschrift wordt binnen één week schriftelijk bevestigd.
2. Bij binnenkomst wordt het klaagschrift onmiddellijk ter kennis gebracht van:
 - a. de beklagde;
 - b. de klachtencoördinator;
 - c. het afdelingshoofd / manager van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. de directeur.

Artikel 8 Het niet in behandeling nemen van een klaagschrift

1. Indien artikel 9:8 van de wet van toepassing is hoeft het klaagschrift niet in behandeling te worden genomen.
2. 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 9:12, tweede lid, van de wet is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9 Horen

1. Degene die het klaagschrift behandelt stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord volgens het bepaalde in artikel 9:10 van de wet .

2. Diegene die het klaagschrift behandelt licht de klager, beklaagde en klachtencoördinator in over de wijze waarop het klaagschrift wordt onderzocht.
3. Diegene die het klaagschrift behandelt, stelt tevens de beklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord.
4. Diegene die het klaagschrift behandelt onderzoekt de mogelijkheid om met instemming van betrokkenen tot een voor hen bevredigende oplossing te komen. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder in behandeling nemen van de klacht. Indien zo'n oplossing wordt bereikt wordt deze schriftelijk vastgelegd.
5. Afhankelijk van de aard en de omstandigheden van de klacht kan diegene die het klaagschrift behandelt klager en beklaagde tezamen uitnodigen voor een gesprek, waarin hij als bemiddelende partij kan optreden.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10 Rapportage en advies

1. Diegene die het klaagschrift behandelt stelt een schriftelijk rapport op inzake het onderzoek naar de behandeling van het klaagschrift.
2. Het rapport gaat vergezeld van het verslag van het horen, een advies over het te nemen besluit inzake de gegrondheid van de klacht en een conceptbrief aan de klager en de beklaagde.
3. Alvorens het rapport wordt uitgebracht aan de persoon of het orgaan dat op het klaagschrift besluit wordt de klachtencoördinator in de gelegenheid gesteld op het rapport te reageren en eventueel zelfstandig een advies op te stellen.

Artikel 11 Besluitvorming en mededeling

1. Op basis van het rapport en de adviezen van diegene die het klaagschrift heeft behandeld en de klachtencoördinator neemt de persoon of het orgaan dat besluit een beslissing over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht.
2. De klager en de beklaagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies, die de persoon of het orgaan dat besluit daaraan verbindt.
3. De overige in artikel 5 en 8 lid 2 en genoemde personen en instanties krijgen hiervan een volledig afschrift.
4. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift afgehandeld. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde.

Artikel 12 Delegatie en mandaat ten aanzien van besluiten over een klacht

1. Het Dagelijks Bestuur besluit over klachten ten aanzien van het management van de organisatie en over klachten ten aanzien van de bestuursorganen of de individuele leden daarvan.
2. Het Dagelijks Bestuur kan de directeur en de manager mandateren om namens haar te besluiten over klachten.

Artikel 13 Commissie Ombudsman

De Commissie Ombudsman is bevoegd tot behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 9:18, eerste lid, van de Wet.

HOOFDSTUK 4 OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN

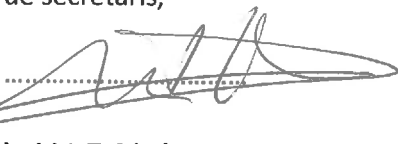
Artikel 14 Nadere uitvoeringsregels

Onverminderd het bepaalde in deze regeling kan het Dagelijks Bestuur nadere uitvoeringsregels vaststellen.

Artikel 15

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2016. Zij kan worden aangehaald als de Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Regio West-Brabant 2015.

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur d.d. 9 december 2015,
de secretaris,



.....

ir. M.L.T. Dircks

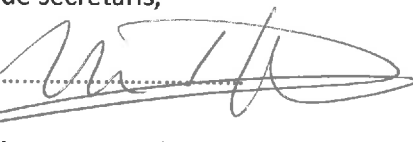
de voorzitter,



.....

dr. D.F.G. Depla

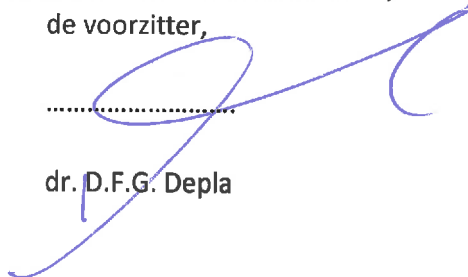
Aldus vastgesteld door het Dagelijks Bestuur d.d. 26 november 2015,
de secretaris,



.....

ir. M.L.T. Dircks

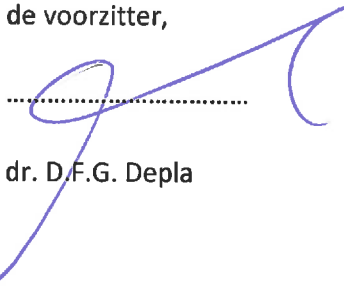
de voorzitter,



.....

dr. D.F.G. Depla

Aldus vastgesteld door de voorzitter d.d. 9 december 2015,
de voorzitter,



.....

dr. D.F.G. Depla

