



Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen

BESLUIT

Het Algemeen Bestuur van BsGW

Onderwerp: Regeling interne klachtenprocedure BsGW

Roermond, 11-12-2013

Het Algemeen Bestuur van BsGW;

Gezien het voorstel van het Dagelijks Bestuur d.d. 22 november 2013;

Gelet op artikel 66 van de Wet gemeenschappelijke regelingen en hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

BESLUIT

Vast te stellen de bijgaande regeling interne klachtenprocedure BsGW.

1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. de wet: De Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter;
- c. directeur: directeur van BsGW
- d. ambtenaar : een ieder die krachtens aanstelling of een met hem/haar aangegane arbeidsverhouding in dienst van BsGW werkzaam is;
- e. klacht: een mondelinge of een 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. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een bezwaar of beroep tegen een inhoudelijk besluit;
- f. klager: natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- g. beklagde: de persoon, naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient, dan wel indien er geen aanwijsbare persoon is voor de gedraging, de

- h. klaagschrift: leidinggevende die voor de betreffende gedraging verantwoordelijk is; het schriftelijke stuk waarin een klacht is neergelegd;
- i. 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 gedraging verantwoordelijke orgaan. Onder gedraging wordt niet begrepen die jegens een (andere) ambtenaar;
- j. klachtencoördinator: de aangewezen ambtenaar als bedoeld in artikel 4;

Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze regeling van toepassing op klachten als bedoeld in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 3 Klachtrecht

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

Artikel 4 De klachtencoördinator

1. Het dagelijks bestuur wijst een ambtenaar aan als klachtcoördinator, 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.
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 6

Artikel 5 Indiening klacht

1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. Wanneer een klacht mondeling of telefonisch binnenkomt wordt de klager doorverwezen naar of doorverbonden met de klachtcoördinator.
2. Een schriftelijke klacht moet door de klager worden ondertekend en bevat tenminste:
 - naam, adres en woonplaats van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de eisen zoals vermeld in het tweede lid is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing;
4. Indien de klager het verzuim niet binnen de aan hem krachtens artikel 6:6 van de wet 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 klacht-

coördinator 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.

5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 6 Buiten behandeling laten van 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 is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek van de officier van justitie of een vervolging gaande is en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie 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 de 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.
4. Indien de klager schriftelijk aangeeft dat naar tevredenheid aan de klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van het klaagschrift.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator zendt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na ontvangst van de klacht, namens het verantwoordelijke bestuursorgaan, een ontvangstbevestiging.
2. Bij binnenkomst wordt het klaagschrift onmiddellijk ter kennis gebracht van:
 - a de beklagde;
 - b het afdelingshoofd/manager van de afdeling/staf waarop de klacht betrekking heeft;
 - c de directeur.

2 De behandeling van klachten.

Artikel 8 De klachtbehandelaar

1. Indien de klacht een gedraging van een medewerker dan wel een leidinggevende betreft, wordt de klacht behandeld door de directeur.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht behandeld door de voorzitter;
3. Indien de klacht betrekking heeft op het dagelijks bestuur of een lid van het dagelijks bestuur wordt de klacht behandeld door de voorzitter;

4. Indien de klacht betrekking heeft op het algemeen bestuur of een lid van het algemeen bestuur wordt de klacht behandeld door de voorzitter;
5. Indien de klacht betrekking heeft op de voorzitter, wordt de klacht behandeld door een lid van het bestuur, niet zijnde de voorzitter.

Artikel 9 Horen

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. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen vervalt de verplichting tot het verder in behandeling te nemen van de klacht. Klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 10 Rapportage en advies

1. De klachtbehandelaar stelt m.b.t. de klacht een schriftelijk rapport op inzake het onderzoek naar de behandeling van de klacht.
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 beklagde.
3. Het rapport wordt uitgebracht aan de persoon of het bestuursorgaan dat een beslissing neemt op de klacht.

Artikel 11 Besluitvorming en mededeling

1. Op basis van het rapport en de adviezen van de klachtbehandelaar neemt de persoon of het bestuursorgaan dat besluit een beslissing m.b.t. de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
2. De klager en de beklagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede over eventuele conclusies, die aan dat besluit worden verbonden door de beslissingsbevoegde persoon of bestuursorgaan. In de beslissing wordt tevens aangegeven welke externe klachtvoorziening als bedoeld in Titel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht voor de klager open staat.
3. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst daarvan afgehandeld. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.

3 Slotbepalingen

Artikel 12 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 het dagelijks en algemeen bestuur van BsGW.

Artikel 13 Nadere uitvoeringsregels

Onverminderd het bepaalde in deze regeling kan het dagelijks bestuur nadere uitvoeringsregels vaststellen.

Artikel 14 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014.

Artikel 15 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Regeling interne klachtenprocedure BsGW".

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van 11 december 2013.

De directeur,

W.C.G. Fiddelaers

De voorzitter,

mr. J.H.G.M. Teeuwen

