

## **Interne klachtenregeling gemeenschappelijke regeling bedrijfsvoeringsorganisatie Syntrophos**

Het bestuur van de gemeenschappelijke regeling bedrijfsvoeringsorganisatie Syntrophos;

gelet op artikel 30, lid 1 van de Wet gemeenschappelijke regelingen, artikel 34, lid 2 van de gemeenschappelijke regeling bedrijfsvoeringsorganisatie Syntrophos en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t:

vast te stellen, de navolgende:

### **Interne klachtenregeling gemeenschappelijke regeling bedrijfsvoeringsorganisatie Syntrophos**

#### **Hoofdstuk 1    Begripsbepalingen en toepassingsbereik**

##### **Artikel 1        Begripsbepalingen**

- a.        Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b.        bestuursorgaan: het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie, zoals bedoeld in artikel 7 van de regeling, zijnde een bestuursorgaan zoals bedoeld in de artikelen 1:1 en 9:1 Awb;
- c.        betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- d.        directeur: directeur van de regeling;
- e.        klacht: een klacht zoals bedoeld in artikel 9:1 Awb, ingediend bij en gericht tegen een gedraging van het bestuursorgaan zoals bedoeld bij artikel 1, sub b.; een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan;
- f.        klachtencoördinator: de persoon, zoals bedoeld in artikel 3;
- g.        klager: de persoon die de klacht indient;
- h.        medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de regeling werkzaam is;
- i.        ombudsman: de Nationale ombudsman zoals bedoeld in artikel 9:17 Awb;
- j.        regeling: de gemeenschappelijke regeling bedrijfsvoeringsorganisatie Syntrophos.

## **Artikel 2 Doel en reikwijdte**

1. Deze klachtenregeling heeft tot doel het geven van interne procedureregels en het voorzien in een externe klachtenprocedure voor de behandeling van klachten, ter uitwerking van het bepaalde in titel 9:1 Awb.
2. Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten zoals bedoeld in artikel 9:4 Awb.

## **Hoofdstuk 3 De klachtencoördinator**

### **Artikel 3 De klachtencoördinator**

1. Het bestuursorgaan wijst een klachtencoördinator alsmede een plaatsvervanger aan. De klachtencoördinator heeft als taak het coördineren van, adviseren bij, en behandelen van klachten in de zin van deze klachtenregeling, zulks met inachtneming van hetgeen hierover is bepaald in artikel 5 van deze klachtenregeling.
2. De klachtencoördinator is belast met de klachtenregistratie en geeft inzicht in de wijze van behandelen en afdoen van klachten.
3. De klachtencoördinator brengt eenmaal per jaar een jaarverslag uit.
4. Het bestuursorgaan verschaft de klachtencoördinator de bevoegdheid en, in overleg met de klachtencoördinator, de middelen die benodigd zijn voor een goede uitoefening van de functie.

### **Artikel 4 Informatieverzameling en -bewaring**

De klachtencoördinator is bevoegd bij de personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan alle inlichtingen te vragen en alle bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de aanhangige klacht. De gevraagde informatie wordt in ieder geval binnen twee weken verstrekt.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling in eerste en tweede instantie**

### **Artikel 5 Fasering klachtbehandeling**

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. *Informeel behandeling*  
Indien iemand zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt door de directeur getracht de klacht binnen een termijn van twee weken vanaf het moment van ontvangst van de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij ontevreden is over de wijze van afhandelen in deze fase alsnog de klacht voor te leggen aan de klachtencoördinator voor een formele behandeling.

2. *Formele behandeling in eerste instantie*  
Een ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van Hoofdstuk 9 Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling.
3. *Formele behandeling in tweede instantie*  
Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling van de klacht in eerste instantie, kan hij de klacht indienen bij de ombudsman. Op verzoek van de klager brengt de klachtencoördinator in het voornoemde geval de klacht ter kennis van de ombudsman.

#### **Hoofdstuk 4 De klachtbehandeling in eerste instantie**

##### **Artikel 6 De klachtbehandeling in eerste instantie**

1. Indien de informele behandeling de klacht niet heeft afgewikkeld, behandelt de klachtencoördinator klachten, in de zin van deze klachtenregeling, voor zover de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker, en voor zover het niet betreft een van de functies zoals hierna genoemd in lid 2 sub a t/m e.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de gedraging van:
  - a. de klachtencoördinator;
  - b. een directeur
  - c. de voorzitter;
  - d. leden van het bestuursorgaan, niet zijnde de voorzitter;
  - e. het bestuursorgaan,geschiedt de behandeling van de klacht door:
  - aa. de directeur, voor zover het een klacht over de klachtencoördinator betreft;
  - bb. de voorzitter, voor zover het een klacht over een directeur betreft;
  - cc. een lid van het bestuursorgaan, niet zijnde de voorzitter, voor zover het een klacht over de voorzitter betreft;
  - dd. de voorzitter, voor zover het een klacht over een lid van het bestuursorgaan, niet zijnde de voorzitter, betreft;
  - ee. de werkgeverscommissie van de gemeenteraad van Nissewaard, voor zover het een klacht betreft over alle leden van het bestuursorgaan.
3. De behandeling houdt in:
  - het horen van klager en betrokkene;
  - de voorbereiding van de beslissing op de klacht, en:
  - de advisering over de klacht aan diegene(n), die ingevolge het bepaalde in artikel 7 van deze klachtenregeling de klacht afdoet.
4. In de onder lid 2 sub aa. t/m ee. genoemde gevallen is de klachtencoördinator de aldaar genoemde behandelaars behulpzaam bij de behandeling van de klacht. De klachtencoördinator ziet er voorts op toe, dat de behandeling van de klacht conform de toepasselijke regelgeving plaatsvindt.

##### **Artikel 7 Afdoening**

1. De afdoening van de klacht geschiedt door:
  - a. de directeur, voor zover het een klacht betreft over een medewerker van het bestuursorgaan en de klachtencoördinator;
  - b. het bestuursorgaan, voor zover het een klacht betreft over:
    1. de directeur;
    2. een lid van het bestuursorgaan;

- c. de gemeenteraad van Nissewaard, voor zover het een klacht betreft over alle leden van het bestuursorgaan.
2. De klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
3. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. 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, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
5. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies van de klachtencoördinator, wordt in de conclusies de reden voor het afwijken vermeld en wordt dit advies meegezonden met de kennisgeving, als bedoeld in lid 4 van dit artikel.

## **Hoofdstuk 5 Klachtbehandeling in tweede instantie**

### **Artikel 8 Toegang tot de ombudsman**

1. Indien de klager geen genoegen neemt met de interne klachtafhandeling, staat deze een externe klachtvoorziening open bij de ombudsman.
2. Van deze mogelijkheid, en de termijn waarbinnen de klager vervolgens een verzoekschrift tot het instellen van een onderzoek bij de ombudsman kan indienen, wordt mededeling gedaan bij de afdoening van de klacht als bedoeld in artikel 7, lid 4, van deze klachtenregeling.

## **Hoofdstuk 6 Slotbepalingen**

### **Artikel 9 Inwerkingtreding, intrekking en Overgangsrecht**

Deze klachtenregeling treedt in werking de dag na die van bekendmaking.

### **Artikel 10 Citeertitel**

Deze klachtenregeling wordt aangehaald als "Interne klachtenregeling gemeenschappelijke regeling bedrijfsvoeringsorganisatie Syntrophos".

Aldus vastgesteld door het bestuur van de gemeenschappelijke regeling bedrijfsvoeringsorganisatie Syntrophos in haar vergadering van .....

de secretaris,

de voorzitter,