

Stadsbank ***Oost Nederland***

**Klachtenreglement
van de
Stadsbank Oost Nederland
2013**

1. Toepassingsbereik en organisatie

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

2. Klachtrecht (ingevolge artikel 9:1 Awb)

- 2.1.** Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een (lid van een) bestuursorgaan van de gemeenschappelijke regeling Stadsbank Oost Nederland, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
- 2.2.** Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

3. Organisatorische aspecten

- 3.1.** Het dagelijks bestuur:
 - stelt kaders en kwaliteitszorg vast met betrekking tot klachtbehandeling
 - stelt een jaarverslag vast en biedt deze ter informatie aan het algemeen bestuur.
- 3.2.** De directeur:
 - is gemandateerd klachten te behandelen met betrekking tot medewerkers van de uitvoeringsorganisatie mits hij niet ook mede subject van het klaagschrift is
 - bewaakt de procedure en zorgt voor de inhoudelijke behandeling van de klacht
 - stelt leermomenten op uit de klachtbehandeling
 - informeert en adviseert het dagelijks bestuur over de afdoening van klachten.
- 3.3.** Klachten die betrekking hebben op de directeur of een lid van het algemeen of dagelijks bestuur worden door het dagelijks bestuur behandeld. Het dagelijks bestuur stelt daartoe een commissie in waarop Onderdeel 5, De Commissie, van toepassing is. De artikelen 4.1 t/m 4.8 van het Onderdeel 4, Procedure, zijn van toepassing, waarbij daar waar in artikel 4.8 wordt gesproken van "beoordeling", "advies" dient te worden gelezen. Voorzover het dagelijks bestuur daarin niet voorziet regelt de commissie haar werkzaamheden zelf.
- 3.4.** Klachten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen in de zin van artikel 25:0:1:1 van de Enschedese arbeidsvoorwaardenregeling (EAR), worden afgedaan op de in de EAR voorziene werkwijze, met dien verstande dat de klachtencommissie alsdan adviseert aan het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur draagt in voorkomende gevallen zorg voor een tijdige en rechtmatige afdoening van betreffende klachten.
- 3.5.** Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend. Voor de schriftelijke indiening kan desgewenst gebruik worden gemaakt van een e-mailformulier. Dit formulier kan ook worden gedownload via de website van de stadsbank en elektronisch worden toegezonden.
- 3.6.** Binnengekomen klachten worden geregistreerd in een daarvoor bedoeld bestand en voorzien van een registratienummer.
- 3.7.** De registratie stuurt de klacht door naar de directeur. Indien deze constateert dat de klacht betrekking heeft op een gedraging van hemzelf dan wel een lid van het dagelijks of algemeen bestuur dan stelt hij het dagelijks bestuur daarvan per ommegaande in kennis.

4. Procedure

- 4.1** Onderzoek klacht.
Het dagelijks bestuur onderzoekt of de klacht in behandeling moet worden genomen (9:8 Awb).
- 4.2** Contact.
Het dagelijks bestuur zoekt ter behandeling van de klacht (zo mogelijk) telefonisch contact met de klager, vraagt nadere informatie en onderzoekt de oplossingsmogelijkheden.
- 4.3** Informele afhandeling
Het dagelijks bestuur onderzoekt de mogelijkheden tot informeel afhandelen (9:5 Awb). Deze manier van behandelen heeft de voorkeur.
- 4.4** Ontvangstbevestiging
Aan de klager wordt een ontvangstbevestiging gestuurd met daarin vermeld de behandeltermijn.
- 4.5** Informeren betrokkenen

- Het dagelijks bestuur informeert degene over wie de klacht handelt door middel van het toezenden van een afschrift van het klaagschrift inclusief de daarbij meegezonden stukken en biedt deze de gelegenheid te reageren of bij het horen aanwezig te zijn.
- 4.6 Behandeling**
Op basis van de klacht, de nadere telefonische informatie en het horen van beklagde kiest het dagelijks bestuur de vorm van behandeling en onderzoekt daarbij de mogelijkheden tot oplossen van de klacht.
Indien de klacht ook een verzoek om schadevergoeding bevat zorgt het dagelijks bestuur ervoor dat dit deel van de brief afzonderlijk wordt behandeld.
- 4.7 Horen**
Het dagelijks bestuur draagt er zorg voor dat de klager wordt gehoord. De afspraak om te worden gehoord wordt telefonisch of schriftelijk gedaan. Wanneer dit telefonisch wordt gedaan, wordt deze afspraak schriftelijk bevestigd.
Het dagelijks bestuur hoort de klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft. In beginsel vindt dit horen gelijktijdig plaats, maar indien dit nodig is of gewenst wordt door één van de betrokkenen kan dit ook afzonderlijk plaatsvinden.
Het dagelijks bestuur draagt zorg voor een verslag van het horen.
- 4.8 Bevindingen onderzoek en beoordeling**
Het dagelijks bestuur stelt de bevindingen van het onderzoek naar de klacht op, geeft daarover een oordeel en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
Bij de beoordeling worden de behoorlijkheidsnormen gehanteerd, die zijn opgenomen bij onderdeel 6.
- 4.9 Afdoening**
Het dagelijks bestuur reageert schriftelijk, geeft een gemotiveerde reactie op de klacht en draagt zorg voor verzending van de brief aan de klager. De reactie bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
In deze reactie wordt de mogelijkheid van externe klachtbehandeling door de Nationale ombudsman, vermeld.
Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief.
- 4.10 Administratieve afdoening**
Het dagelijks bestuur draagt zorg voor administratieve afhandeling en informeert de registratie.
- 4.11 Termijnen**
Klachten worden afgehandeld binnen de wettelijk termijn van zes weken. Waar mogelijk wordt deze termijn verder bekort.
- 4.12 Verdagen**
In uitzonderlijke gevallen wordt de behandeltermijn verdaagd. Aan de klager wordt (schriftelijk) een verdagingmededeling gestuurd. De reden van de verdaging en de duur (maximaal vier weken) wordt daarin aangegeven.
De binnen de organisatie betrokkenen worden hierover geïnformeerd.
- 4.13** Voor zover de klacht geen betrekking heeft op de directeur of een lid van het algemeen of dagelijks bestuur is de directeur gemandateerd om de klacht te behandelen en ter zake te beslissen.
- 5. De Commissie**
- 5.1** De commissie bestaat uit drie leden.
De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
- 5.2** De commissie bestaat uit externe deskundigen die op grond van hun specifieke expertise ten aanzien van de klacht worden benoemd.
- 5.3** Het dagelijks bestuur ziet er op toe dat de leden die in de commissie worden benoemd geen binding hebben met de gemeente die het lid van het dagelijks of algemeen bestuur dat klachtsubject is heeft afgevaardigd danwel de directeur.
- 5.4** De commissie komt binnen 24 uur na haar instelling voor de eerste keer bijeen.
- 5.5** De commissie adviseert het dagelijks bestuur.
- 5.6** Nadat het dagelijks bestuur een beslissing heeft gegeven op het klaagschrift is de commissie van rechtswege ontbonden.

6. Inhoudelijk beoordeling van een klacht

Toetsingscriteria.

Bij de beoordeling van klachten worden de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman gehanteerd, zoals deze zijn neergelegd in de zogenaamde 'Behoorlijkheidswijzer'.

Deze normen worden als volgt onderverdeeld met daarbij een korte toelichting per norm:

A. Grondrechten

1. Discriminatieverbod

Een bestuursorgaan mag geen onderscheid maken naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook.

2. Brief- en telefoongeheim

Een bestuursorgaan mag geen kennis nemen van de inhoud van brieven en telefoongesprekken, behalve in bij de wet bepaalde gevallen.

3. Privacy

Een ieder heeft recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer, behoudens de bij of krachtens de wet te stellen beperkingen.

B. Materiële behoorlijkheid

1. Verbod misbruik van bevoegdheid

Een bestuursorgaan mag zijn bevoegdheid niet gebruiken voor een ander doel dan waartoe die bevoegdheid is gegeven.

2. Redelijkheid

Een bestuursorgaan weegt de in het geding zijnde belangen tegen elkaar af. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

3. Evenredigheid

Een bestuursorgaan mag voor het bereiken van een doel geen middel aanwenden dat voor de betrokkenen onnodig bezwarend is. Het middel moet in evenredige verhouding staan tot dat doel.

4. Coullance

Er is ruimte voor coullance in situaties waarbij ten gevolge van vermoedelijke, maar onbewezen fouten van bestuursorganen, burgers uitgaven in geld of investeringen in tijd hebben gedaan.

5. Rechtszekerheid

- a. Een bestuursorgaan dient gevolg te geven aan rechterlijke uitspraken.
- b. Opgewekt vertrouwen. Gerechtaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens een overheid behoren door die overheid te worden gehonoreerd.

6. Gelijkheid

Een bestuursorgaan behandelt gelijke gevallen gelijk.

C. Formele behoorlijkheid

1. Onpartijdigheid

Een bestuursorgaan stelt zich actief op om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

2. Hoor en wederhoor

Een bestuursorgaan stelt de betrokkenen in staat te worden gehoord bij de voorbereiding van een handeling of beslissing.

3. Motivering

Het handelen van een bestuursorgaan wordt feitelijk en logisch gedragen door een kenbare motivering.

4. Fair play

Een bestuursorgaan moet burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

D. Zorgvuldigheid: instructienormen

1. Voortvarendheid

Een bestuursorgaan moet slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

2. Administratieve nauwkeurigheid

Een bestuursorgaan moet secuur werken.

3. Actieve en adequate informatie verstrekking

Een bestuursorgaan voorziet burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie.

4. Actieve en adequate informatie verwerving

Een bestuursorgaan verwerft bij de voorbereiding van zijn handelingen de relevante informatie.

5. Adequate organisatorische voorzieningen

Een bestuursorgaan dient zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan de burgers verzekert.

6. Correcte bejegening

- a. Beleefdheid en fatsoen: Een bestuursorgaan respecteert de burgers als mens en behandelt hen beleefd.
- b. Dienstbaarheid: Een bestuursorgaan stelt zich in zijn bejegening van burgers hulpvaardig op.

7. Professionaliteit

Een bestuursorgaan handelt deskundig en objectief op basis van voldoende en afgewogen informatie.

7. Inwerkingtreding

7.1 Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag waarop het klachtenreglement van de Stadsbank Oost Nederland 2013 door het algemeen bestuur is vastgesteld.

7.2 Met ingang van de datum van inwerkingtreding van dit klachtenreglement vervalt het Klachtenreglement van de Stadsbank Oost Nederland 2011.

8 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als: "Klachtenreglement van de Stadsbank Oost Nederland 2013".

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van de Stadsbank Oost Nederland.

27 juni 2013

R.S.R. de Ruiter
Secretaris

Drs. P.G. Welman
Voorzitter