

Het algemeen bestuur van de Regio Zuid-Holland Zuid;

Gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van 6 oktober 2006;

Gezien het advies van het Raadsledenplatform van 7 november 2006;

Gehoord de Ondernemingsraad op 4 september 2006;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet Nationale Ombudsman;

B e s l u i t :

vast te stellen de

Klachtenverordening Regio Zuid-Holland Zuid

HOOFDSTUK I ALGEMEEN

Artikel 1 *Begripsbepalingen*

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. Regio: de gemeenschappelijke regeling Regio Zuid-Holland Zuid;
- b. klacht: een uiting van onvrede over of kritiek op de wijze waarop een bestuursorgaan van de Regio of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie ten opzichte van iemand heeft gedragen;
- c. Nationale Ombudsman: het instituut 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 de Regio rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen;
- d. de directeur: de sectordirecteur, de streekmanager, de directeur Regiostaf, of de Regiocontroller, zijnde de integraal manager van een organisatieonderdeel van de Regio, onder wiens verantwoordelijkheid de betrokken ambtenaar werkzaam is dan wel de betreffende handeling heeft plaatsgevonden;
- e. Bestuursorgaan: de voorzitter, het dagelijks bestuur of het algemeen bestuur;
- f. de Regiodirecteur-secretaris: integraal manager van de Regio.
- g. Organisatieonderdeel: sector, subregio, Regiostaf, Controlunit of de Regionaal Geneeskundig Functionaris, als bedoeld in de Organisatieregeling Regio Zuid-Holland Zuid;

Artikel 2 *Fasering*

De klachtbehandeling kent drie fasen:

a. Informeel bemiddeling:

Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot de Regio 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.

b. Formele behandeling in eerste instantie:

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.

c. Formele behandeling in tweede instantie:

Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht door de Nationale Ombudsman na afronding van de formele behandeling in eerste instantie.

HOOFDSTUK II INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 3 *De wijze waarop een klacht kan worden ingediend*

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Een schriftelijk ingediende klacht wordt gericht aan het dagelijks bestuur van de Regio Zuid-Holland Zuid, Postbus 365, 3300 AJ Dordrecht.
4. 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*

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken door of namens het dagelijks bestuur bevestigd. Hierbij wordt tevens meegedeeld welk organisatieonderdeel de klacht in behandeling zal nemen.
2. Na de ontvangstbevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt de klacht of een kopie daarvan aan de klachtencoördinator van het betreffende organisatieonderdeel gezonden.

HOOFDSTUK III ONDERZOEK

Artikel 5 *De voor het onderzoek verantwoordelijke personen*

1. De informele behandeling van een mondeling ingediende klacht gebeurt door degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft dan wel diens direct leidinggevende. Indien de klager hierom verzoekt is degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft verplicht de behandeling van de klacht over te dragen aan zijn direct leidinggevende.
2. De formele behandeling in eerste instantie gebeurt als volgt:
 - a. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een persoon, werkzaam bij een organisatieonderdeel en tevens werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan: door de directeur.
 - b. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een directeur dan wel de Regionaal Geneeskundig Functionaris: door de Regiodirecteur-secretaris.
 - c. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de Regiodirecteur-secretaris: door de voorzitter.

- d. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van de voorzitter: door de plaatsvervangend voorzitter.
 - e. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een lid van het dagelijks bestuur: door de voorzitter.
 - f. Een klacht naar aanleiding van een gedraging van een lid van het algemeen bestuur: door de voorzitter.
3. Bij een langere periode van afwezigheid van de op grond van het tweede lid aangewezen persoon die voor het onderzoek naar de klacht verantwoordelijk is, wordt deze voor de behandeling van een klacht vervangen door de persoon die daar op dat moment het meest voor in aanmerking komt.

Artikel 6 *Klachtencoördinatoren*

1. Het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en alle directeuren benoemen een coördinator voor de uitvoering van deze verordening binnen hun organisatieonderdeel.
2. De klachtencoördinator voor het algemeen bestuur wordt benoemd door het dagelijks bestuur.
3. De coördinatoren hebben 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 iedere in behandeling genomen schriftelijke klacht, voor een periode van ten minste 2 jaar na de toezending van het verslag van bevindingen van het onderzoek in eerste aanleg dan wel na beëindiging van het onderzoek op andere wijze.
 - d. Het tijdig aanleveren van de noodzakelijke informatie aan de centrale klachtencoördinator ten behoeve van de behandeling van bij de Nationale Ombudsman over bij de Regio ingediende klachten.
 - e. Het opstellen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 11, eerste lid.
 - f. Het desgevraagd geven van voorlichting aan burgers.

Artikel 7 *Hoor en wederhoor*

1. Aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Als de klager hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden.
3. Zonodig worden getuigen gehoord. Personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Regio die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. De klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.

HOOFDSTUK IV AFDOENING

Artikel 8 *Bevindingen van het onderzoek*

1. De directeur, onderscheidenlijk de regiodirecteur-secretaris, de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter, informeert de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, binnen zes weken of, na verdaging, binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

2. In de brief met de bevindingen wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief.

Artikel 9 *Tussentijdse beëindiging van het onderzoek*

De behandeling van een klacht kan tussentijds worden beëindigd als de klager daarmee instemt. De tussentijdse beëindiging wordt met redenen omkleed schriftelijk bevestigd. De brief wordt ondertekend door de op grond van artikel 5, tweede lid voor de afdoening van de klacht verantwoordelijke persoon.

HOOFDSTUK V NATIONALE OMBUDSMAN

Artikel 10 *Centrale klachtencoördinator*

1. Het dagelijks bestuur wijst binnen de Regio een centrale klachtencoördinator aan.
2. De centrale klachtencoördinator is belast met de volgende taken:
 - a. Het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens de Regio.
 - b. Het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de Regio 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/ of organisatieonderdelen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
 - e. Het opstellen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 11, tweede lid.
 - f. Het geven van voorlichting aan burgers.

Artikel 11 *Verslag*

1. De in artikel 6, eerste lid, bedoelde coördinatoren zijn er voor verantwoordelijk dat uiterlijk op 15 februari van elk kalenderjaar een verslag over het voorafgaande kalenderjaar wordt toegezonden aan de centrale klachtencoördinator.

Dit verslag bevat in elk geval informatie over het aantal en de aard van de schriftelijke klachten die door het organisatieonderdeel formeel in behandeling zijn genomen, een weergave van de wijze waarop de klacht is behandeld en de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.
2. De centrale coördinator is er verantwoordelijk voor dat uiterlijk op 1 april van elk kalenderjaar aan het dagelijks bestuur verslag wordt gedaan van alle schriftelijke klachten die in het voorafgaande jaar binnen de Regio zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande kalenderjaar over het handelen van (functionarissen onder verantwoordelijkheid van) de Regio zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

HOOFDSTUK VII NADERE REGELS

Artikel 12 *Nadere regels*

Het dagelijks bestuur kan nadere regels vaststellen met betrekking tot de uitvoering van deze verordening.

HOOFDSTUK VIII INWERKINGTREDING

Artikel 13 *Inwerkingtreding*

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2007.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van de regio Zuid-Holland Zuid van 29 november 2006.

de secretaris,

de voorzitter,

C.H.A.J. van Netten

R.J.G. Bandell

Toelichting bij de Klachtenverordening Regio Zuid-Holland Zuid 2006

Inleiding

Op 1 januari 2006 is de Wet extern klachtrecht in werking getreden voor onder andere gemeenschappelijke regelingen. Deze wet betreft een aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) met een regeling over de behandeling van klachten over bestuursorganen door een ombudsman. Het recht op een behoorlijke klachtenbehandeling door het bestuursorgaan zelf was al in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geregeld, maar nu biedt de Wet extern klachtrecht de burger het recht op een onafhankelijke behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een 'externe' klachtinstantie. Bij de ombudsman kan de burger met een klacht eerst terecht nadat hij de klacht bij het betrokken bestuursorgaan heeft ingediend.

Wettelijke basis

De wettelijke grondslag van deze verordening wordt gevormd door artikel 33 lid 1 Wet gemeenschappelijke regelingen juncto artikel 149 Gemeentewet, waarin de bevoegdheid van het algemeen bestuur is neergelegd om verordeningen te maken die het in het belang van de Regio nodig oordeelt. De inhoudelijke basis wordt gevormd door de Awb en meer in het bijzonder, hoofdstuk 9 daarvan. Het sluitstuk van deze verordening, de externe klachtenbehandeling, wordt juridisch en inhoudelijk geregeld door de Wet Nationale Ombudsman.

Bijzondere positie GGD en RAV

De sectoren Gemeenschappelijke Gezondheids Dienst (GGD) en de Regionale Ambulance Voorziening (RAV) nemen binnen het klachtrecht een bijzondere positie in. Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) dient een zorgaanbieder (zoals de Regio Zuid-Holland Zuid) van een GGD of een instelling die zorg verleent op basis van de Zorgverzekeringswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, te beschikken over een klachtenregeling waarin onder andere is bepaald dat klachten worden behandeld door een klachtencommissie. Om die reden hanteren de GGD en de RAV van de Regio Zuid-Holland ieder hun eigen klachtenprocedure, respectievelijk de Klachtenprocedure GGD Zuid-Holland Zuid en de Klachtenprocedure RAV Zuid-Holland Zuid van mei 2006. Wanneer klachtbemiddeling geen uitkomst biedt, zal de klachtencommissie naar aanleiding van een ingediende klacht een oordeel over de klacht geven, eventueel met een aanbeveling. De sectordirecteur GGD of sectordirecteur RAV zal vervolgens moeten aangeven of en zo ja welke maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen worden genomen. Overigens sluit de toepassing van de klachtenregeling op basis van de WKCZ de onderhavige procedure op basis van de Wet extern klachtrecht niet uit.

Klachtenprocedure MZHZ

De sector Milieudienst (MZHZ) beschikt over een klachtenprocedure van 1 april 1999. Deze is opgenomen in het (niet meer ISO-gecertificeerde) Kwaliteitshandboek van de Milieudienst. Thans is een nieuw Kwaliteitshandboek in ontwikkeling waarin eveneens een procedure is opgenomen met betrekking tot klachten en verbetermaatregelen. Verschil met de Klachtenverordening is dat hierin onder klacht wordt verstaan: onvrede over of kritiek op een gedraging van een persoon. In het nieuw vast te stellen Kwaliteitshandboek van de MZHZ wordt met klacht echter kritiek op de kwaliteit van een product bedoeld. Beide procedures hebben betrekking op verschillende onderwerpen en kunnen derhalve naast elkaar blijven bestaan. De klachtenprocedure uit het oude Kwaliteitshandboek van 1999, die betrekking had op bejegeningklachten, is niet meer in overeenstemming met de huidige wetgeving en kan om die reden niet meer worden toegepast.

Systematiek

De klachtenverordening richt zich met name tot de inwoners van de aan de gemeenschappelijke regeling Regio Zuid-Holland Zuid deelnemende gemeenten en alle andere personen die contacten hebben met de Regio. Dat maakt het gewenst dat de verordening zelf zo duidelijk mogelijk aangeeft wat de mogelijkheden zijn om klachten in te dienen, hoe en bij wie dat moet gebeuren en hoe en met welke termijnen de behandeling van de klacht verder plaatsvindt. Om die reden is getracht het proces van indiening van een klacht tot de afronding van het onderzoek zoveel mogelijk chronologisch te volgen en de diverse stappen zo duidelijk mogelijk te beschrijven. Er is daarom ook bewust voor gekozen om een aantal artikelen uit hoofdstuk 9 Awb geheel of gedeeltelijk over te nemen in deze klachtenverordening. Beoogd is om een eventuele klager met deze verordening een zo volledig mogelijk beeld te geven van de wijze waarop zijn klacht door de Regio zal worden behandeld. Op die manier wordt voorkomen dat hij zowel de verordening als de wettekst moet raadplegen om een volledig beeld te krijgen. Desondanks is niet de volledige tekst van hoofdstuk 9 Awb in de verordening opgenomen. Enerzijds om de verordening niet te omvangrijk te laten worden en anderzijds omdat het opnemen van een aantal artikelen geen toegevoegde waarde heeft in relatie tot de opzet van de verordening. Zo wordt in artikel 9:8 Awb een aantal criteria opgesomd op grond waarvan een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen. Indien dat aan de orde is zal in de betreffende mededeling aan de klager de reden moeten worden vermeld op grond van het motiveringsbeginsel. Letterlijke overname van dit artikel in deze verordening wordt om die reden niet nodig geacht.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

Hoewel hoofdstuk 9 Awb geen definitie van klacht kent, wordt het begrip in deze verordening niettemin omschreven. De omschrijving is vooral bedoeld om aan te geven dat het handelingen betreft ofwel van het bestuursorgaan ofwel van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan. De wetgever acht een definitie van het begrip klacht onwenselijk omdat een omschrijving een beperking van het klachtrecht kan inhouden. In overeenstemming met de gedachte van de wetgever, dient in deze verordening dan ook te worden uitgegaan van een ruim klachtbegrip. Kort gezegd komt het erop neer dat alles wat geen Awb-bezwaarschrift is, in beginsel een klacht is.

De ambtelijke organisatie van de Regio bestaat uit de volgende organisatieonderdelen:

- de sector Gemeenschappelijke Gezondheids Dienst*;
- de sector Regionale Ambulance Voorziening*;
- de sector Milieudienst;
- de sector Regionale Brandweer;
- de subregio Alblasserwaard en Vijfheerenlanden;
- de subregio Drechtsteden;
- de subregio Hoeksche Waard;
- de Regiostaf;
- de Controlunit;
- de Regionaal Geneeskundig Functionaris

Aangezien de Regionaal Geneeskundig Functionaris geen ondergeschikten kent, wordt deze functionaris niet onder de definitie van directeur in artikel 1 onder d begrepen.

*Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector nemen deze organisatieonderdelen een bijzondere positie in. Zie hiervoor bij de toelichting onder het kopje 'Bijzondere positie GGD en RAV'.

Artikel 2

Artikel 2 geeft de formele opbouw van de volledige klachtenprocedure weer. Uit die opbouw blijkt dat de klachtenprocedure een ontwikkeling kent van een informele, laagdrempelige behandeling van een klacht tot de formele, wettelijk geregelde procedure bij de Nationale Ombudsman. Overigens is ook de klachtenprocedure bij de Nationale Ombudsman laagdrempelig, doch er gelden wel enkele, in hoofdstuk 9, titel 9.2 Awb vastgelegde criteria waaraan in te dienen klachten moeten voldoen. In de regel zal zo veel mogelijk worden getracht de klacht al in de informele fase weg te nemen c.q. te verhelpen. Soms kunnen in die fase misverstanden uit de wereld worden geholpen, verontschuldigungen worden aangeboden voor zaken die niet goed zijn gegaan of beter hadden gekund, informatie worden verstrekt of toegezonden enz.. De informele fase is met opzet niet aan procedurele regels gebonden om de flexibiliteit voor het bereiken van oplossingen zo groot mogelijk te laten zijn, uiteraard binnen de kaders die op allerlei terrein voor de Regio gelden. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan de Wet openbaarheid van bestuur en de Wet bescherming persoonsgegevens. Voor de fase van de formele behandeling in eerste instantie gelden wel procedurele regels. Deze staan in deze verordening en in hoofdstuk 9 Awb. De voor de klager belangrijkste procedurele regels staan in deze verordening. Voor een volledig beeld is het echter nodig om ook hoofdstuk 9 Awb te bestuderen.

Artikel 3

Eerste lid

Het eerste lid geeft een ieder het recht om zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen. Een mondeling ingediende klacht kan uitsluitend leiden tot informele behandeling. Overigens is een mondeling geuite klacht niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de medewerkers van de Regio wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en wanneer zij er aan twifelen of de betreffende opmerking is bedoeld als een klacht, daar dan gericht naar informeren. Een schriftelijk ingediende klacht leidt automatisch tot een formele behandeling in eerste instantie. Hoewel dit in deze verordening niet met zoveel woorden wordt gezegd, kan het voorkomen dat een schriftelijk ingediende klacht heel eenvoudig en snel is op te lossen. In een dergelijk geval is het de behandelaar van de klacht natuurlijk toegestaan om, zonder toepassing van formele procedurele regels, de klacht op praktische wijze op te lossen. Immers, het doel van de verordening blijft, waar redelijkerwijs mogelijk, oplossen van klachten. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de behandelaar van de klacht slechts voor de praktische oplossing mag kiezen na instemming van de klager. Ook zal de behandelaar de interne regels van registratie en verslaglegging in een dergelijk geval gewoon moeten volgen.

Tweede lid

Het tweede lid is overgenomen uit artikel 9:4, tweede lid Awb. Het betreft de minimale eisen die aan een klaagschrift worden gesteld. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet hoeft het niet in behandeling te worden genomen, het mag echter wel. Anoniem ingediende klachten worden in ieder geval niet in behandeling genomen.

Derde lid

De Regio kent vanwege de verschillende organisatieonderdelen meerdere postadressen,

maar klachten dienen zoveel mogelijk geadresseerd te worden aan het centrale postadres, postbus 365. Dat biedt de meeste waarborg voor een adequate behandeling van de klacht. Dit doet niets af aan het feit dat de zogenaamde doorzendplicht geldt, hetgeen betekent dat een klacht die bij de verkeerde persoon wordt ingediend, door die persoon moet worden doorgezonden naar de juiste persoon. Dit geldt alleen als uit de brief valt op te maken wie de juiste persoon is. Ondanks de doorzendplicht is toch deze bepaling opgenomen omdat het indienen van een klacht op de juiste plaats bijdraagt aan de snelle en correcte afhandeling daarvan.

Vierde lid

De verplichting voor de klager om het klaagschrift in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen, volgt uit artikel 6:5 Awb. Dit artikel is voor klaagschriften van overeenkomstige toepassing verklaard in artikel 9:4 Awb. Overigens zal in concrete gevallen in alle redelijkheid getoetst moeten worden of aan die eis vast mag worden gehouden. Daarnaast is het voor een snelle en correcte behandeling van een klacht gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden mag van klagers worden verlangd dat zij alle relevante stukken overleggen bij het indienen van een klacht.

Artikel 4

De eis dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd, is opgenomen in artikel 9:6 Awb. Daarnaast heeft de Nationale Ombudsman richtlijnen vastgesteld over de behandeling van brieven van burgers in het algemeen. Deze richtlijnen houden tevens in dat altijd een ontvangstbevestiging moet worden verstuurd. Daarnaast moet de burger op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de beantwoording van zijn brief door middel van behandelings- en tussenberichten.

Artikel 5

Eerste lid

In veel gevallen wordt een klacht in eerste instantie mondeling geuit. Het ligt voor de hand dat de betrokken ambtenaar direct zelfstandig nagaat of (de oorzaak van) de klacht weggenomen kan worden. Waar dat redelijkerwijs mogelijk is verdient dat uiteraard de voorkeur. Het kan voorkomen dat een klager er de voorkeur aan geeft om een klacht te bespreken met de direct leidinggevende van een ambtenaar. Daar kunnen allerlei redenen of oorzaken voor zijn. Uitgangspunt is dat aan een dergelijk verzoek altijd gehoor moet worden gegeven omdat de klager in een dergelijke situatie blijkbaar geen of niet voldoende vertrouwen heeft in de objectiviteit van de betreffende ambtenaar. De vraag of dat in een concrete situatie terecht is, is niet relevant. Een klacht kan slechts worden weggenomen indien de klager vertrouwen heeft in degene met wie hij zijn klacht bespreekt.

Tweede lid

In het tweede lid wordt geregeld op welk niveau een klacht wordt behandeld. Uitgangspunt hierbij is artikel 9:7 Awb, waarin is bepaald dat de klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waar de klacht betrekking op heeft, betrokken is geweest, tenzij de klacht betrekking heeft op de gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan. De Regionaal Geneeskundig Functionaris wordt in dit lid onder b. expliciet genoemd, omdat deze, hoewel als organisatieonderdeel aangemerkt, geen ondergeschikten heeft. Om dezelfde reden wordt deze functionaris noch in artikel 1 onder d, noch in artikel 5 lid 2 onder a genoemd.

Hoewel er enige discussie kan ontstaan over de vraag of tegen een gedraging van een lid van het dagelijks bestuur of een lid van het algemeen bestuur een klacht kan worden

ingediend, wordt in de onderhavige verordening van het volgende uitgegaan. Binnen een gemeentelijke overheid handelen de raadsleden zonder last of ruggespraak, zij zijn geen verantwoording aan de raad verschuldigd. Gedragingen van raadsleden worden aldus niet aangemerkt als een handeling van de raad zelf. Gevolg is dat tegen gedragingen van een afzonderlijk raadslid geen klacht kan worden ingediend. Gedragingen van leden van het college daarentegen worden toegerekend aan het bestuursorgaan college, zodat het indienen van klachten tegen collegeleden mogelijk is. In de gemeenschappelijke regeling Regio Zuid-Holland Zuid opereren de individuele leden van zowel algemeen bestuur als dagelijks bestuur als lid van dat algemeen of dagelijks bestuur, onder verantwoordelijkheid ervan. Zij besturen gezamenlijk, vergelijkbaar met het college. Dit houdt in dat ook tegen deze leden een klacht kan worden ingediend.

Derde lid

Ter voorkoming van onnodige vertraging is in dit lid een praktische vervangingsregeling opgenomen. Het ligt voor de hand om bij afwezigheid van een klachtenbehandelaar de klacht te laten behandelen door een persoon die binnen de organisatie hiërarchisch gezien een soortgelijke positie inneemt als de afwezige klachtenbehandelaar, dan wel de klacht te laten behandelen op een niveau hoger in de organisatie. Een en ander kan worden beoordeeld door de (centrale) klachtencoördinator.

Artikel 6

Eerste lid

In artikel 9:12a Awb is de verplichting voor het bestuursorgaan vastgelegd om alle schriftelijk ingediende klachten te registreren en om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Nu de behandeling van klachten in de eerste fase plaatsvindt binnen de verschillende organisatieonderdelen moet iemand verantwoordelijk worden gesteld voor de registratie van en verslaglegging over de daar behandelde klachten. Daarom wordt voor alle onderdelen een coördinator benoemd. Zoals hierboven in de algemene toelichting al uiteen werd gezet, nemen de GGD en de RAV hierop vanwege de WKCZ een uitzonderingspositie in.

Tweede lid

In het tweede lid worden de taken van de coördinatoren benoemd.

Artikel 7

Eerste lid

Deze bepaling is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de desbetreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Tweede lid

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handeling geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en tevens kan het vaak duidelijk maken over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. Voorwaarde is wel dat alle betrokkenen daarmee instemmen.

Derde lid

Alle betrokkenen hebben het recht getuigen op te roepen of mee te brengen. Het is gewenst dat dit zo veel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meeneemt.

Vierde lid

Het kan voorkomen dat een klager of degene waarover geklaagd wordt zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die men vertrouwt. Het is voor een zorgvuldige behandeling van een klacht van belang dat betrokkenen zich veilig voelen om vrijuit te spreken. Om die reden is het alle betrokkenen toegestaan zich te laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun eigen keuze. Ook hierbij geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegenomen.

Artikel 8

Eerste lid

Dit lid is een kernachtige weergave van de artikelen 9:11 en 9:12 Awb, waarin de termijnen worden gegeven waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond.

Tweede lid

De Regio is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen de Regio is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die de behandelaar na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Het tweede lid is ook opgenomen als waarborg dat klagers daarover altijd geïnformeerd worden.

Artikel 9

De behandeling van een klacht is eerst en vooral gericht op het oplossen daarvan. Het komt in de praktijk dan ook regelmatig voor dat het mogelijk is om de klacht in een vroegtijdig stadium te beëindigen. Om elk misverstand daarover te vermijden is in dit artikel de verplichting opgenomen voor de verantwoordelijke behandelaar, om de tussentijdse beëindiging van een klacht schriftelijk en gemotiveerd te bevestigen. Dit voorkomt dat te eenvoudig wordt aangenomen dat de klager wel tevreden zal zijn gesteld met een bepaalde reactie enerzijds en maakt het de Regio mogelijk om de Ombudsman over de redenen van de beëindiging te informeren.

Artikel 10

Het benoemen van één centrale coördinator voor de coördinatie van de behandeling van de klachten die bij de Nationale Ombudsman worden ingediend, heeft diverse redenen en voordelen. De belangrijkste reden is dat de Nationale Ombudsman niet geconfronteerd wil worden met meerdere aanspreekpunten binnen één bestuursorgaan. Ook voor de Regio zelf is het wenselijk dat er één punt is binnen het apparaat waar overzicht bestaat over de klachten die bij de Nationale Ombudsman over de Regio worden ingediend, zowel voor wat betreft het aantal als voor wat betreft de aard daarvan. De coördinator is op die manier in staat om tendensen binnen de verschillende organisatieonderdelen of Regiobreed te signaleren en kan naar aanleiding daarvan aanbevelingen doen om het functioneren van de Regio waar mogelijk te verbeteren en eenheid van beleid te bevorderen. Ook zijn de registratie en de verslaglegging eenvoudiger te realiseren. De taken van de centrale klachtencoördinator zijn opgenomen in het tweede lid en in artikel 11, tweede lid.

Artikel 11

Jaarlijks wordt een verslag gemaakt van de in het voorafgaande kalenderjaar behandelde klachten (artikel 9:12a Awb). De klachtencoördinatoren doen dat voor hun organisatieonderdeel, op basis van een daarvoor vastgesteld format. Alle rapportages

worden geanonimiseerd opgesteld, dat wil zeggen dat er geen persoonsgegevens in het rapport worden opgenomen. Deze verslagen worden aan de centrale klachtencoördinator toegezonden, die deze vervolgens aanvult met een verslag over de via de Nationale Ombudsman ontvangen klachten en het geheel bundelt in een Jaarverslag Klachten. Dit jaarverslag wordt door het college vastgesteld en is daarna openbaar.

Artikel 12

In deze verordening zijn de hoofdregels opgenomen die gelden voor de behandeling van klachten. Er kan echter aanleiding zijn om meer gedetailleerde interne regels uit te vaardigen om de behandeling van klachten zo efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden. Het dagelijks bestuur krijgt daarom in dit artikel de bevoegdheid toegekend om dergelijke regels vast te stellen.

Artikel 13

Behoeft geen nadere toelichting.