

## **KLACHTENREGLEMENT GR REGIONAALSERVICETEAM JEUGD IJSSELLAND**

Het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling het Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland (hierna RSJ IJsselland) besluit gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

vast te stellen:

Klachtenreglement het Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland.

### **1. Algemene bepalingen**

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

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. de wet: Algemene wet bestuursrecht;
- b. Bestuursorgaan: het bestuur van het RSJ IJsselland;
- c. klager: diegene die is omschreven in artikel 9:1, eerste lid van de wet;
- c. beklagde: de persoon naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient dan wel, indien er geen aanwijsbare persoon is voor de gedraging, de regiomanager, die voor de betreffende gedraging verantwoordelijk is;
- d. gedraging: de gedraging, zoals omschreven in artikel 9:1, tweede lid van de wet;
- e. klachtbehandelaar: degene die is belast met de klachtenbehandeling.

#### **Artikel 2: Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het bestuursorgaan, of een medewerker die onder haar verantwoordelijkheid valt, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van het 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 3: Indiening klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het bestuursorgaan.
2. Een klacht moet door de klager worden ondertekend en bevat ten minste:
  - naam, adres en woonplaats van de klager;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is.

#### **Artikel 4: Buiten behandeling laten van klacht**

1. Een klacht kan niet in behandeling worden 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 dit klachtenreglement 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 onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging 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 een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift bij het bestuursorgaan in kennis gesteld.

### **Artikel 5: Ontvangstbevestiging**

1. De klachtbehandelaar zendt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de vermelding van de te volgen procedure.
2. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 3, lid 2, is artikel 4:5 van de wet van overeenkomstige toepassing.
3. Indien de klager het verzuim niet binnen de krachtens het vorige lid 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 klachtbehandelaar 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.

### **Artikel 6: Mededeling klacht aan beklagde**

Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken wordt zo spoedig mogelijk aan de persoon over wie de klacht is ingediend toegezonden.

## **2. De behandeling van klachten**

### **Artikel 7: De klachtbehandelaar**

1. De behandeling van een klacht over een medewerker van het RSJ IJsselland geschiedt door de regiomanager van het RSJ IJsselland.
2. De behandeling van een klacht over de regiomanager van het RSJ IJsselland of een lid van het bestuursorgaan geschiedt door de voorzitter van het bestuursorgaan.
3. De behandeling van een klacht over de voorzitter van het bestuursorgaan geschiedt door één van de overige bestuursleden van het bestuursorgaan.

### **Artikel 8: De behandeling van de klacht**

1. De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. 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.

### **Artikel 9: Inhoudelijke beoordeling van de klacht**

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

### **Artikel 10: De afdoening van de klacht**

De klachtbehandelaar stelt een schriftelijke gemotiveerde reactie op de klacht op (afdoeningsbrief) en stuurt deze 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 Overijsselse Ombudsman vermeld. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief.

### **Artikel 11: Termijnen**

Klachten worden afgehandeld binnen de wettelijke termijn van zes weken.

## **3. Slotbepalingen**

### **Artikel 12: Registratie en evaluatie**

1. De regiomanager van het RSJ IJsselland registreert alle klachten naar aantal, aard, klager, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening.
2. De regiomanager van het RSJ IJsselland legt deze gegevens vast in een jaarverslag, dat ter kennis wordt gebracht van het bestuursorgaan.

### **Artikel 13: Onvoorziene gevallen**

Bij geschillen over de toepassing van deze regeling en in gevallen waarin deze niet voorziet beslist het bestuursorgaan.

**Artikel 14: Inwerkingtreding**

- Dit reglement treedt in werking de dag na bekendmaking en werkt terug tot 8 februari 2017.