

## **'VERORDENING OP DE BEHANDELING VAN KLACHTEN WML 2003'**

### **HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN**

#### **Artikel 1.1. Begripsomschrijvingen**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker van de Dienst zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- b. klager: Elk natuurlijk persoon of rechtspersoon;
- c. bestuursorgaan: 1. het algemeen bestuur;  
2. (een lid van) het dagelijks bestuur, de voorzitter;
- d. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:  
1. een bestuursorgaan;  
2. een medewerker of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractant) in de uitvoering van zijn functie, alsmede een gewezen medewerker.  
Onder medewerker wordt verstaan:  
1. de ambtenaar aangesteld in de zin van de Arbeidsvoorwaardenregeling WML 1995;  
2. de werknemer met wie overeenkomstig de bepalingen van de Arbeidsvoorwaardenregeling WML 1995 een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is aangegaan (arbeidscontractant);  
3. de werknemer die ingevolge de Wet sociale werkvoorziening in een dienstbetrekking tot WML staat (Wsw-werknemer);  
4. de werknemer die ingevolge de Wet inschakeling werkzoekenden in een dienstbetrekking tot WML staat (Wiw-werknemer);  
5. de werknemer in dienst bij de Stichting Bevordering Werkgelegenheid Midden-Langstraat en gedetacheerd bij WML (SBW-er);
- e. Dienst: Dienst Werkbedrijf voor gesubsidieerde arbeid, activering en trajecten Midden-Langstraat.

#### **Artikel 1.2. Algemene bepalingen**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van de personen, bedoeld in artikel 1.1. onder d., wordt toegerekend aan het daarvoor verantwoordelijke bestuursorgaan.
3. Het dagelijks bestuur draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
4. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.
5. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd, bevestigd.

## **HOOFDSTUK 2      BEHANDELING SCHRIFTELIJKE KLACHTEN**

### **Artikel 2.1.              Indiening**

1. Een klacht kan schriftelijk op een door het dagelijks bestuur vastgesteld formulier bij hem worden ingediend.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend en bevat de naam en het adres van de klager. De klacht dient te bevatten, zo duidelijk mogelijk, een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waarop de klacht betrekking heeft, mededeling wie zich aldus heeft gedragen, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de reden waarom klager meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging.

### **Artikel 2.2.              Registratie**

1. Een medewerker van het directiesecretariaat draagt zorg voor registratie van elk ingediende klacht in het daartoe bestemde centrale registratiesysteem van de Dienst en legt de klacht voor aan degene die de klacht op grond van artikel 2.4 behandelt.
2. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld, indien klager daar nadrukkelijk om verzoekt en ter tekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.

### **Artikel 2.3.              Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst van een klacht wordt binnen een week door de klachtenbehandelaar namens het dagelijks bestuur schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

### **Artikel 2.4.              Klachtbehandelaar**

Een klacht wordt behandeld door:

- a. de directiesecretaris namens het dagelijks bestuur indien het een gedraging van een medewerker van een divisie/stafafdeling, behoudens het directiesecretariaat, betreft;
- b. de directiesecretaris namens het dagelijks bestuur indien het een gedraging van een divisie-manager/hoofd stafafdeling, behoudens het directiesecretariaat, betreft;
- c. de voorzitter namens het dagelijks bestuur indien het een gedraging van de directeur betreft en indien het een gedraging van een medewerker van het directiesecretariaat, met inbegrip van de directiesecretaris, betreft;
- d. de voorzitter namens het dagelijks bestuur indien het een gedraging van het algemeen bestuur of het dagelijks bestuur betreft;
- e. de vice-voorzitter indien het een gedraging van de voorzitter betreft en andersom.

#### **Artikel 2.5. Niet ontvankelijk**

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - niet is voldaan aan de vereisten in artikel 2.1., tweede en derde lid en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
  - deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze verordening is behandeld;
  - het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - ten aanzien van de gedraging voor klager een wettelijk geregelde (administratief)-rechtelijke voorziening openstaat of heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
  - ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde (administratief)rechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
  - zolang ten aanzien van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

#### **Artikel 2.6. Onderzoek en horen**

1. Degene die op grond van artikel 2.4. daartoe is aangewezen behandelt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren.
2. Van deze procedure van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben.
3. Van de procedure van hoor en wederhoor wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 2.7. Afdoening**

1. De klachtbehandelaar doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht gemandateerd schriftelijk af.
2. Hij stelt de klager, degene tegen wie de klacht gericht is en de mandataris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die er aan verbonden zijn.
3. Hij deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de lokale ombudscommissie.
4. De klachtbehandelaar verstrekt desgevraagd aan overigen een afschrift of uittreksel van de beslissing op de klacht, onder zoveel als mogelijke waarborging van de anonimiteit van de in de beslissing genoemde personen.
5. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening na afstemming met de klager eenmalig voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## **HOOFDSTUK 3      RAPPORTAGE**

### **Artikel 3              Jaaroverzicht**

- 1      Het dagelijks bestuur brengt in maart over het voorgaande kalenderjaar verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.
2.     Het jaarverslag wordt zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, voorgelegd aan het algemeen bestuur.

## **HOOFDSTUK 4      SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 4. 1.              Onvoorzien**

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur.

### **Artikel 4.2.              Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2003.

### **Artikel 4.3.              Citeertitel**

Deze verordening kan worden aangehaald als: "Verordening op de behandeling van klachten WML 2003".

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 04 december 2002 en nadien gewijzigd d.d. 29 oktober 2003 (1<sup>e</sup> wijziging).