

Klachtenverordening

Belastingsamenwerking Oost- Brabant 2018

Het algemeen bestuur van Belastingssamenwerking Oost-Brabant besluit:
gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
gelet op de Gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking Oost-Brabant:
vast te stellen de navolgende 'Klachtenverordening Belastingssamenwerking Oost-Brabant 2018'.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze verordening verstaat onder:

- a. de wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter;
- c. medewerker: degene die onder verantwoordelijkheid van één van de bestuursorganen van Belastingssamenwerking Oost-Brabant werkzaam is;
- d. klacht: uiting van onvrede met of ongenoegen over een handeling of een gedraging van een bestuursorgaan of medewerker;
- e. klager: degene als bedoeld in art. 9:1, lid 1, van de wet;
- f. beklagde: de persoon naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient dan wel, indien er geen aanwijsbaar persoon is voor de gedraging, de leidinggevende, die voor de betreffende gedraging verantwoordelijk is;
- g. gedraging: de gedraging zoals omschreven in artikel 9:1, lid 2 van de wet;
- h. klachtcoördinator: de persoon, zoals genoemd in artikel 3 van deze verordening;
- i. klachtbehandelaar: de persoon, zoals bedoeld in art. 9:7, lid 1, van de wet;
- j. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag.

Artikel 2 Doel en reikwijdte

1. Deze verordening heeft tot doel het geven van interne procedureregels voor de behandeling van klachten, ter uitwerking van de klachtregeling in titel 9.1 Awb.
2. Deze verordening is van toepassing op klachten als bedoeld in artikel 9:4 Awb.

Artikel 3 Klachtrecht

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 een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. De behandeling van de klacht geschiedt door een klachtbehandelaar. Deze persoon is niet betrokken geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
4. Het derde lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 4 De klachtencoördinator

1. Het dagelijks bestuur wijst een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator blijft tijdens de afdoening van de klacht het aanspreekpunt. De klachtencoördinator is belast met het ontvangen en beoordelen van alle ingediende klachten in het kader van de wet, het bewaken van de klachtenprocedure en het uitvoeren van algemene secretariële werkzaamheden inzake ingediende klachten.
2. Alle klachten worden ingediend bij de klachtencoördinator, die onderzoekt of zich omstandigheden voordoen om de klacht buiten behandeling te laten zoals genoemd in artikel 5.
3. Indien een klacht bij een bestuursorgaan of medewerker binnenkomt, wordt de klacht zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klachtencoördinator gezonden.
4. De klachtencoördinator zendt het klaagschrift zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar die belast is met de behandeling van de klacht.
5. De klachtencoördinator biedt desgevraagd ondersteuning aan klachtbehandelaar.
6. De klachtencoördinator kan in voorkomende gevallen, wanneer de afhandeling van de klacht niet op een behoorlijke wijze plaatsvindt, hierover gevraagd of ongevraagd rapporteren aan de directeur. Indien de klacht de directeur betreft, wordt gerapporteerd aan het dagelijks bestuur.

Artikel 5 Indiening klacht

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.
2. Mondeling ingediende klachten worden zoveel mogelijk direct opgelost (informele bemiddeling). Indien niet direct tot een oplossing kan worden gekomen, wordt van de mondelinge klacht een telefoon- of gespreksnotitie gemaakt. Een afschrift daarvan wordt onder mededeling van de gemaakte afspraken aan de klager toegezonden.
3. Als de klager ontevreden is over de wijze van afhandeling van een mondelinge klacht, wordt hij gewezen op de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen conform hoofdstuk 9 van de wet. Indien de klager dat wenst, wordt hem door de met de afwikkeling van de klacht belaste persoon medewerking verleend bij het op schrift stellen van de klacht.
4. Een klacht die per e-mail wordt ingediend, wordt mits hij voldoet aan de vereisten van art. 9:4 Awb aangemerkt en behandeld als een schriftelijke klacht.
5. Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:
6. De klacht heeft betrekking op een gedraging jegens de klager.
7. Het klaagschrift dient te zijn ondertekend.
8. Het klaagschrift bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
9. Als een klacht niet voldoet aan de bovenomschreven eisen, stelt de klachtencoördinator de klager schriftelijk in de gelegenheid om zijn klaagschrift met de ontbrekende gegevens binnen twee weken aan te vullen. Deze brief wordt binnen acht dagen na ontvangst van het klaagschrift verzonden.
10. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 4 lid 5 en indien de klager het verzuim niet binnen de in lid 6 gestelde termijn herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het verstrijken van de hersteltermijn, door de klachtencoördinator namens het bevoegde bestuursorgaan, schriftelijk in kennis gesteld. Bij die kennisgeving wordt vermeld binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.
11. Voor het indienen van een schriftelijke klacht wordt een standaardklachtenformulier beschikbaar gesteld.

12. Indien een klaagschrift is gesteld in een vreemde taal en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
13. Indien een mondelinge klacht is ingediend, die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager dan wel jegens een ander, zijn de artikelen 6 en 7 niet van toepassing.
14. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging jegens een ander, wordt door het bestuursorgaan contact opgenomen met de ander jegens wie de gedraging betrekking heeft.

Artikel 6 Buiten behandeling laten van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend en behandeld conform de wet en deze verordening;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep 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 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 de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door de klachtencoördinator namens het bevoegde bestuursorgaan, schriftelijk in kennis gesteld. Bij die kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

De klachtencoördinator zendt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, namens het bestuursorgaan, een ontvangstbevestiging met daarin de vermelding van de te volgen procedure en de bijbehorende termijnen. De klachtbehandelaar ontvangt een afschrift van de ontvangstbevestiging.

Artikel 8 Mededeling klacht aan beklagde

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

Artikel 9 De klachtbehandelaar

1. Indien een klacht een gedraging van een medewerker dan wel een leidinggevende betreft, wordt de klacht behandeld door de directeur. Klachten over gedragingen van medewerkers die tot een afdeling behoren, kunnen door het hoofd van die afdeling worden behandeld, indien de directeur de klachtenbehandeling aan hoofden van afdelingen heeft overgedragen.

2. De behandeling van klachten over (een lid van) de bestuursorganen geschiedt door een persoon die door het betrokken bestuursorgaan daartoe is aangewezen.
3. Onder alle omstandigheden geschiedt de informele behandeling van klachten onder verantwoordelijkheid van de desbetreffende bestuursorganen.

Artikel 10 Behandeling van de klacht

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt in beslotenheid plaats.
2. De klager en 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.
4. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
5. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. De klachtencoördinator draagt namens het bestuursorgaan zorg voor het tijdig nemen van een verdagingsbesluit. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
6. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele maatregelen die er aan verbonden worden. Tevens wordt schriftelijk medegedeeld dat indien de klager niet tevreden is met de wijze van afdoening, de klager binnen een jaar na afdoening van de klacht een verzoekschrift kan richten aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 11 Tegemoetkoming aan klacht

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze verordening. De klachtbehandelaar deelt in dit geval schriftelijk aan de klager mede dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De beklagde en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van deze mededeling.

Artikel 12 Registratie en evaluatie

De klachtencoördinator registreert namens het algemeen bestuur alle schriftelijk ingediende klachten naar aard, aantal, klager, beklagde, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening. De klachtencoördinator legt deze gegevens vast in een jaarverslag. Een geanonimiseerde versie van de geregistreerde klachten wordt jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 13 Verzoek Nationale Ombudsman

Is de klacht binnen het kader van deze verordening niet afgehandeld naar tevredenheid van de klager, dan kan de klager binnen een jaar na afdoening van de klacht een verzoekschrift richten aan de Nationale Ombudsman in Den Haag.

Artikel 14 Onvoorziene gevallen

Bij geschillen over de toepassing van deze verordening en in gevallen waarin deze niet voorziet, beslist de directeur.

Artikel 15 Inwerkingtreding en citeertitel

1. De "Klachtenregeling Belastingssamenwerking Oost-Brabant", vastgesteld bij besluit van het Algemeen Bestuur op 17 april 2014 wordt ingetrokken met ingang van de in het derde lid genoemde datum van inwerkingtreding.
2. Deze verordening kan worden aangehaald als de "Klachtenverordening BSOB".
3. Deze verordening treedt in werking met ingang van de eerste dag na die van de bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van BSOB van
28 juni 2018.

De voorzitter,

De directeur,



H.J. Mak



M. Vrisou van Eck MPM

