WATERSCHAPSBEDRIJF

LIMBURG

KLACHTENPROCEDURE WBL

Regeling interne klachtenprocedure

Het algemeen bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg, publiekrechtelijk rechtspersoon, gevestigd te 6043 CX Roermond, aan de Maria Theresialaan 99, overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een degelijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), besloten heeft de volgende klachtenregeling vast te stellen.

AANHEF

Waterschapsbedrijf Limburg streeft naar een dienstverlening waarbij belangen van alle betrokkenen voor zover mogelijk in acht worden genomen. Desalniettemin kunnen zich situaties voordoen waarin betrokkenen zich onheus bejegend voelen en zich beklagen over de gedragingen van Waterschapsbedrijf Limburg.
Waterschapsbedrijf Limburg staat voor een zorgvuldige, oplossingsgerichte en respectvolle manier van klachtenbehandeling. Daarbij verdient de voorkeur om in een gesprek tussen de klager en verweerder en/of diens leidinggevende, de onvrede bij de klager weg te nemen. Het uiteindelijke doel van het behandelen van een klacht is het vertrouwen van de burger in het Waterschapsbedrijf Limburg te versterken en voor zover nodig te herstellen. Zorgvuldige klachtenbehandeling kan bijdragen aan het herstel van geschonden vertrouwen van de klager in Waterschapsbedrijf Limburg.

I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Begripsbepaling

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
   a) de wet: de Algemene wet bestuursrecht;
   b) bestuursorganen: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van Waterschapsbedrijf Limburg;
   c) directeur: (algemeen) directeur van Waterschapsbedrijf Limburg;
   d) ambtenaar: een ieder die krachtens aanstelling of een met hem/haar aangegane arbeidsverhouding in dienst van Waterschapsbedrijf Limburg werkzaam is;
   e) klacht: een mondelinge of een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een reguliere melding van een misstand waaruit geen ongenoegen van de melder blijkt en een bezwaar- of beroepschrift tegen een inhoudelijk besluit;
   f) klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
   g) klager: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
   h) beklaagde: een bestuursorgaan of een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient, dan wel indien er geen aanwijsbare persoon is voor de gedraging, de leidinggevende die voor de betreffende gedraging verantwoordelijk is;
   i) klachtencoördinator: de op grond van artikel 7 lid 1 aangewezen ambtenaar die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest;
2. Elektronisch ingediende klachten worden aangemerkt als schriftelijke klachten. Waar in deze regeling wordt gesproken over schriftelijke klachten worden derhalve ook elektronisch ingediende klachten bedoeld.

Artikel 2: Behoorlijke behandeling

Waterschapsbedrijf Limburg draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3: Toepassingsbereik

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht, die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en voldoen aan de eisen genoemd in artikel 8 lid 3. Bij de behandeling van klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Waterschapsbedrijf Limburg in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.

Artikel 4: Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Waterschapsbedrijf Limburg zich in de uitoefening van haar taken en bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Waterschapsbedrijf Limburg.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Waterschapsbedrijf Limburg wordt aangemerkt als een gedraging van Waterschapsbedrijf Limburg.

Artikel 5: Beroep

Tegen een beslissing van Waterschapsbedrijf Limburg inzake de behandeling van klachten over een gedraging als bedoeld in artikel 4 kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 6: Mandaat

1. De bevoegdheid van het algemeen bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg om over klachten of gedragingen die aan het bestuursorgaan als zodanig worden toegerekend, af te doen, wordt gemandateerd aan de voorzitter.
2. De bevoegdheid van de voorzitter om klachten over gedragingen die aan de voorzitter als zodanig worden toegerekend, af te doen, wordt gemandateerd aan het dagelijks bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg.
3. De bevoegdheid van het dagelijks bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg om een klachtencoördinator aan te wijzen wordt gemandateerd aan de directeur.

II DE BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 7: De klachtencoördinator

1. De directeur wijst een klachtencoördinator aan, die belast is met het ontvangen en selecteren van alle klachten ingediend in het kader van de wet, het verrichten van onderzoek naar de klacht, het bewaken van de klachtenprocedure en het uitvoeren van algemene secretariële werkzaamheden.
2. De klachtencoördinator overlegt met de klager over en bepaalt met inachtneming van artikel 2 en artikel 8 lid 2 een passende wijze waarop de klacht wordt behandeld.
3. De klachtencoördinator onderzoekt of zich omstandigheden voordoen als omschreven in artikel 12.

Artikel 8: Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. Bij mondeling of telefonisch kenbaar gemaakte klachten wordt de klager doorverwezen naar of doorverbonden met de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een klaagschrift in te dienen.
3. Een klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
   a) naam en adres van de klager;
   b) datum;
   c) een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de datum waarop of periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Bij voorkeur bevat het klaagschrift een aanduiding van de beklaagde en worden de gronden van de klacht geformuleerd en zo nodig de stukken toegezonden waarnaar in de klacht wordt verwezen.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
6. Indien niet is voldaan aan de in lid 2 van dit artikel gestelde voorwaarden, en Waterschapsbedrijf Limburg op grond daarvan overweegt om de klacht niet te behandelen, stelt Waterschapsbedrijf Limburg de klager in gelegenheid het verzuim binnen een door Waterschapsbedrijf Limburg daartoe gestelde termijn te herstellen.
7. De klacht wordt ingediend uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de gedraging waartegen de klacht is gericht, heeft plaatsgevonden, dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.
8. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop de klacht door Waterschapsbedrijf Limburg is ontvangen.
9. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 9: Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator stuurt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk een week na de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk de ontvangstbevestiging, de uitleg over de wijze van klachtenafhandeling en de toelichting over het vervolgtraject aan de klager. Tevens vindt de registratie van de klacht plaats in het klachtenregister van Waterschapsbedrijf Limburg.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt tevens medegedeeld dat de klager zich bij de behandeling van de klacht kan doen bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon.

Artikel 10: Klachtenbehandeling

De behandeling van klachten vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 11: Inwinnen van inlichtingen

1. De klachtencoördinator is bevoegd bij het bestuursorgaan of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan alle inlichtingen te vragen en bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de aanhangige zaak. De gevraagde inlichtingen worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na het verzoek, verstrekt.
2. Het bestuursorgaan draagt zorg dat de klachtencoördinator de documenten, bescheiden en correspondentie ter beschikking gesteld worden, die hij voor de uitvoering van de hem opgedragen taak naar zijn oordeel nodig heeft.
3. De klachtencoördinator kan getuigen en deskundigen horen.

Artikel 11: Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtenbehandeling kan de klachtencoördinator nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 12: Geen verplichting tot klachtenbehandeling

1. Waterschapsbedrijf Limburg is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
   a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld;
   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 besluit, of beroep kon worden ingesteld;
   e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een bestuursrechter 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. Waterschapsbedrijf Limburg is niet verplicht de klacht te behandelen 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, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 13: Afschrift aan beklaagde

Aan de beklaagde wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 14: Hoor en wederhoor

1. De klachtencoördinator kan overgaan tot het houden van een hoorzitting, indien hij dat nodig acht voor een goede behandeling van de klacht.
2. De klachtencoördinator hoort zo dikwijls als hij nodig acht.
3. Het horen vindt in beslotenheid plaats.
4. De klachtencoördinator zorgt voor een tijdige en schriftelijke oproeping van belanghebbende.
5. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt ondertekend door de klachtencoördinator.

Artikel 15: Rapportage en advies

1. De klachtencoördinator stelt een schriftelijk rapport op inzake de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.
2. Het rapport gaat vergezeld van het verslag van het horen, een advies inzake het te nemen besluit en de gegrondheid van de klacht.
3. Het rapport wordt uitgebracht aan het bestuursorgaan dat een beslissing neemt op de klacht.

Artikel 16: Inhoudelijke reactie

1. Het bestuursorgaan neemt op basis van het rapport en adviezen van de klachtencoördinator een besluit met betrekking tot de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
2. De klager en de beklaagde worden binnen zes weken na de ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede over eventuele conclusies die aan dat besluit worden verbonden door het bestuursorgaan.
3. De in lid 2 bedoelde termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 8 lid 5 en lid 6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn onbenut is verstreken.
4. De afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van deze verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de beklaagde onder vermelding van de reden van de verdaging.

Artikel 17: Nationale ombudsman

1. Bij de inhoudelijke reactie wordt tevens melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
2. Het bepaalde in lid 1 van dit artikel is eveneens van toepassing op de beklaagde.

Artikel 18: Klachtenregistratie en publicatie

1. De klachtencoördinator registreert alle klachten naar aantal, aard, klager, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanalyseerd en in geanonimiseerde vorm gepubliceerd in een klachtenanalyse.
3. De privacyregeling(en) van Waterschapsbedrijf Limburg zijn van toepassing op het klachtendossier.
4. Het klachtendossier wordt na vijf jaar na afronding van de afhandeling van de klacht vernietigd.

Artikel 19: Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Regeling interne klachtenprocedure WBL".
2. De klachtencoördinator van Waterschapsbedrijf Limburg draagt zorg voor de bekendmaking van deze regeling op de website van Waterschapsbedrijf Limburg.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg d.d. 20-9-2017

De directeur,

ing. E.M. Pelzer MMO

De voorzitter,

drs. ing. P.F.C.W. van der Broeck