



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Voorstel

Aan

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Agendapunt

7

Onderwerp

Vaststelling 'Klachtenregeling
GR BWB 2017'

Datum

14 juli 2017

Inleiding

Het huidige klachtenbeleid is vastgelegd in de 'Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant', vastgesteld op 1 juli 2011. De 'Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling West Brabant 2017' vervangt de huidige 'Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling West Brabant'. Het klachtenbeleid heeft behoefte aan een persoonlijke aanpak, actualisatie en harmonisatie.

Toelichting

Een goede dienstverlening aan de burger vereist onder andere een persoonlijke aanpak van het behandelen van klachten. De nieuwe klachtenregeling voorziet hierin door de mogelijkheid te bieden de klacht informeel af te doen, als dat door de burger gewenst is. Het informeel afdoen van een klacht past beter in de huidige tijd waarin het contact tussen de burger en de overheid informeler wordt. Door wijzigingen van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtenregeling geactualiseerd. Ten slotte zoekt de Belastingssamenwerking West-Brabant in het kader van harmonisatie de aansluiting bij haar deelnemers voor de klachtenbehandeling.

Voorstel

Uw Algemeen Bestuur wordt voorgesteld de 'Klachtenregeling Belastingssamenwerking West-Brabant 2017' vast te stellen conform bijgevoegd besluit.



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Besluit

Aan

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Agendapunt

7

Onderwerp

Vaststelling 'Klachtenregeling
GR BWB 2017'

Datum

14 juli 2017

Het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant;

gelezen:

het voorstel van het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant d.d. 30 juni 2017;

gezien:

de beraadslagingen op voornoemde datum;

gelet op:

hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant;

besluit:

vast te stellen de navolgende 'Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant 2017'.



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant 2017

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: een bestuursorgaan van de Belastingssamenwerking West-Brabant als bedoeld in artikel 1:1 van de Awb;
- c. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- d. Commissie Ombudsman: onafhankelijke klachtencommissie die bevoegd is tot behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 9:18, eerste lid van de Awb;
- e. klacht: een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb, ingediend bij de Belastingssamenwerking West-Brabant gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan als bedoeld onder b.; een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan;
- f. klachtbehandelaar: de persoon, zoals bedoeld in artikel 9:7, lid 1, van de Awb;
- g. klachtencoördinator: de persoon, zoals genoemd in artikel 3 van deze Klachtenregeling;
- h. klager: persoon die de klacht indient;
- i. medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de Belastingssamenwerking West-Brabant werkzaam is.

Artikel 2 Doel en reikwijdte

1. Deze regeling 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 regeling is van toepassing op klachten als bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.

Artikel 3 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 van alle ingediende klachten in het kader van de Awb, het bewaken van de klachtenprocedure, het uitvoeren van algemene secretariële werkzaamheden inzake ingediende klachten en fungeert als contactpersoon met de Commissie Ombudsman.
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 9:8 van de Awb.
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 de 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.
7. Het Dagelijks Bestuur wijst een plaatsvervangend klachtencoördinator aan.

Artikel 4 Klacht

1. Een klacht moet voldoen aan de indieningsvereisten zoals bedoeld in artikel 9:4 van de Awb.
2. Elke schriftelijk ingediende klacht wordt geregistreerd en zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht aan de klachtencoördinator.
3. Een mondeling geuite klacht wordt conform deze regeling slechts in behandeling genomen indien deze op schrift wordt gesteld. De ontvanger van een mondelinge klacht verzoekt de klager om de klacht op schrift te stellen en te richten aan het Dagelijks Bestuur. Indien de klager daarom verzoekt helpt de ontvanger bij het op schrift stellen van de klacht.
4. Een klacht die per e-mail wordt ingediend, wordt geaccepteerd, mits de e-mail voldoet aan de vereisten van lid 5 van dit artikel.
5. Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. de klacht heeft betrekking op een gedraging jegens de klager;
 - b. het klaagschrift dient te zijn ondertekend;
 - c. 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.
6. Als een klacht niet voldoet aan de bovenomschreven eisen, stelt de klachtencoördinator de klager 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.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de indiener bevestigd onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht.
2. De klachtencoördinator stelt de klager in kennis van de wijze waarop de klachtenprocedure zal verlopen.
3. De klachtencoördinator stuurt de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 6 en betrokkene zo spoedig mogelijk een afschrift van de ingekomen klacht en eventuele meegezonden stukken.

Artikel 6 Klachtbehandeling gedraging bestuursorgaan, leidinggevende en medewerker

1. Indien een klacht een gedraging van een medewerker betreft, wordt de klacht behandeld door de leidinggevende. Indien een klacht een gedraging van een leidinggevende betreft, wordt de klacht behandeld door de directie.
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 7 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 of binnen tien 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. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht alsmede 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 klacht aan de Commissie Ombudsman kan worden voorgelegd. Na besluitvorming stelt de klachtbehandelaar betrokkene in kennis van de wijze van afhandeling van de klacht.

Artikel 8 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 regeling. De klachtbehandelaar deelt in dit geval schriftelijk aan de klager mede dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De beklaagde en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van deze mededeling.

Artikel 9 Informele afdoening

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuursorgaan nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Indien informele behandeling van de klacht niet tot een oplossing leidt dan wordt de formele interne klachtenprocedure zoals hiervoor omschreven vervolgd.
3. Intrekking van de klacht tijdens de procedure wordt schriftelijk aan de indiener bevestigd.

Artikel 10 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 9:8 van de Awb.
2. Indien van toepassing adviseert de klachtencoördinator het bestuursorgaan om de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis te stellen van het buiten behandeling laten van de klacht.

Artikel 11 Registratie en evaluatie

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

Artikel 12 Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur.

Artikel 13 citeertitel, overgangsbepaling en inwerkingtreding,

1. Deze regeling kan worden aangehaald als de "Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant 2017".
2. De "Klachtenregeling GR BWB 2012", vastgesteld door het algemeen bestuur d.d. 1 juli 2011, wordt per 15 juli 2017 ingetrokken, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op de vóór die datum ingediende klachten.
3. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking en vindt toepassing met ingang van 15 juli 2017.

Aldus vastgesteld op 14 juli 2017.

Het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling
Belastingssamenwerking West-Brabant;
de secretaris, de voorzitter,

drs. P.C.A.M. Stoffelen

drs. Th.J.J.M. Schots