

Bezwaar- en klachtenverordening SWVO 2023-2024

Het Algemeen Bestuur en het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde,

ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

gelet op hoofdstuk 7 en 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat met deze bezwaar- en klachtenverordening beoogd wordt de dienstverlening te vergroten;

besluiten vast te stellen de : Bezwaar- en klachtenverordening SWVO 2023-2024.

Artikel 1. Begripsbepalingen

- a. Bestuursorgaan: (een lid van) het Algemeen Bestuur en/of Dagelijks Bestuur van Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde
- b. Commissie: bezwaarschriften- en klachtencommissie van SWVO
- c. Voorzitter: de voorzitter van de commissie zoals bedoeld in artikel 6.
- d. Secretaris: de secretaris van de commissie zoals bedoeld in artikel 3.
- e. Bezwaar: het gebruik maken van de grond van een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid een voorziening tegen een besluit te vragen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen
- f. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan of een medewerker van het SWVO zich in een bepaalde gelegenheid jegens een persoon heeft gedragen
- g. Gedraging: het in een bepaalde gelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door het bestuursorgaan of een medewerker of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten/flexwerkers) in de uitoefening van zijn functie
- h. Klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 3

Artikel 2. Inleidende bepaling commissie

1. Er is een commissie ter voorbereiding van de beslissing op bezwaren tegen besluiten van of namens het Bestuursorgaan en deze adviseert tevens over klachten zoals bedoeld en overeenkomstig de procedure in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht
2. De commissie is niet bevoegd ten aanzien van bezwaren en klachten die zijn ingediend tegen een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar kan worden gemaakt of gemaakt had kunnen worden of;
 - 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 of zolang ter

zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uit maakt 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 sprake is.

3. De commissie is tevens niet bevoegd ten aanzien van klachten die door lid van het bestuursorgaan zijn ingediend in de hoedanigheid van deze functie tegen (gedragingen van) een ander lid van het bestuursorgaan in die functie
4. Een klacht wordt tevens niet in behandeling genomen indien:
 - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is
 - b. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 2.2. en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen een week nadat de klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt.

Artikel 3. Secretaris/klachtencoördinator

1. De secretaris van de commissie is een door het Algemeen Bestuur aangewezen medewerker
2. Het Algemeen Bestuur wijst tevens een plaatsvervanger aan
3. De secretaris van de commissie is tevens klachtencoördinator
4. De secretaris ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in deze verordening plaatsvindt
5. Indien de klager dit wenst verleent de secretaris hem medewerking bij het opschrift stellen van een klacht
6. De secretaris adviseert het bestuursorgaan over het voorkomen van klachten

Artikel 4. Bemiddeling

1. De secretaris onderzoekt of de zaak in de minne kan worden geschikt alvorens een bezwaar of klacht in behandeling wordt genomen. De secretaris neemt hiertoe contact op met de klager en de beklagde en stelt de voorzitter van de commissie hiervan in kennis.
2. Indien de klacht conform lid 1 wordt behandeld en het bezwaar of de klacht is ingetrokken of aan het bezwaar of klacht is tegemoet gekomen, vindt er geen nadere hoorzitting of behandeling plaats.

Artikel 5. Ingediend bezwaar/klacht

1. Het bezwaar/de klacht wordt op de datum van ontvangst geregistreerd
2. Indien het bezwaar/de klacht mondeling wordt ingediend stelt de secretaris de klacht op schrift
3. Het bezwaar/de klacht met de daarbij behorende stukken wordt binnen tien werkdagen in handen van de commissie gesteld, tenzij het onderzoek als genoemd in artikel 4 een langere termijn verlangt, wordt de voorzitter van de commissie hiervan in kennis gesteld

Artikel 6. Samenstelling van de commissie

1. De commissie bestaat uit een voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en tenminste twee leden
2. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de leden worden door het Algemeen Bestuur benoemd, geschorst, en ontslagen

Artikel 7. Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Het is mogelijk één keer herbenoemd te worden
2. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan het Algemeen Bestuur.
3. De aftredende of ontslagnemende voorzitter of leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien

Artikel 8. Uitoefenen bevoegdheden

De bevoegdheden ingevolge de hierna te noemen artikelen van de Awb worden voor de toepassing van deze verordening uitgeoefend door de secretaris van de commissie

1. Artikel 2.2. Awb, weigeren van een gemachtigde
2. Artikel 9:11 tweede lid Awb, de bevoegdheid om de termijn te verdagen

Artikel 9. Vooronderzoek

1. De voorzitter van de commissie is bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of in te laten winnen
2. De voorzitter kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op de hoorzitting te verschijnen.

Artikel 10. Hoorzitting

1. De voorzitter van de commissie, of namens hem de secretaris, bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin bezwaarmaker/klager en bezwaarde/beklaagde in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te laten horen
2. De voorzitter, of namens hem de secretaris beslist over de toepassing van artikel 9:10 van de Awb

Artikel 11. Uitnodiging zitting

1. De voorzitter, of namens hem de secretaris, nodigt de bezwaarmaker/klager en bezwaarde/beklaagde ten minste twee weken voor zitting schriftelijk uit.
2. Binnen vijf werkdagen na de uitnodiging kunnen de bezwaarmaker/klager of bezwaarde/beklaagde onder opgaaf van redenen de voorzitter verzoeken het tijdstip van de zitting te wijzigen.
3. De beslissing van de voorzitter op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor het tijdstip van de zitting aan bezwaarmaker/klager en bezwaarde/beklaagde medegedeeld.
4. De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd staan in het eerste tot en met het derde lid.
5. De zitting is niet openbaar

Artikel 12. Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist dat in ieder geval de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter aanwezig is.

Artikel 13. Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Zij laten zich zo nodig vervangen.

Artikel 14. Schriftelijk verslaglegging

1. Het verslag als bedoeld in artikel 7:7 en 9:10 Awb vermeldt de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid
2. Het verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over een weer is gezegd en wat verder ter zitting is voorgevallen
3. Indien de zitting geheel of gedeeltelijk achter gesloten deuren plaatsvond, of indien belanghebbenden, respectievelijk hun gemachtigden niet elkaars tegenwoordigheid gehoord, maakt het verslag hiervan melding.
4. Het verslag verwijst naar de op de zitting overlegde bescheiden, die aan het verslag kunnen worden gehecht.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.

Artikel 15.

1. Indien na afloop van de zitting maar voordat het advies wordt opgesteld, nader onderzoek wenselijk blijkt te zijn, kan de voorzitter uit eigen beweging of op verlangen van andere commissieleden dit onderzoek houden.
2. De uit het nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift aan de leden van de commissie en de belanghebbenden toegezonden
3. De leden van de commissie en de klager en beklaagde kunnen binnen een week na verzending van de nadere informatie aan de voorzitter van de commissie een verzoek richten tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting. De voorzitter beslist op zo'n verzoek.
4. Op een nieuwe hoorzitting zijn de bepalingen in deze verordening die betrekking hebben op de hoorzitting, zo veel mogelijk van overeenkomstig

Artikel 16. Raadkamer en advies

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
3. Indien bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter
4. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt indien de minderheid dit verlangt
5. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaar of de klacht
6. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend

Artikel 17. Uitbrengen advies en verdaging

1. Het advies wordt, onder medezending van het verslag en eventueel door de commissie ontvangen nadere informatie en nader verslag, tijdig uitgebracht aan het bestuursorgaan dat op de klacht dient te beslissen
2. Van een verdaging ontvangen de commissie en de belanghebbenden een afschrift van de secretaris

Artikel 18. Inwerkingtreding

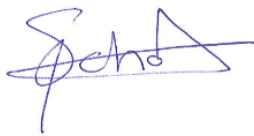
Deze verordening treedt in werking op 5 oktober 2023

Artikel 19. Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als: Bezwaar- en Klachtenverordening SWVO 2023-2024

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van het Samenwerkingsverband Welzijnsozorg Oosterschelderegio te Goes op 4 oktober 2023.

Namens deze getekend door



Mw. P. Schot
Voorzitter



dhr. P.C. Verburg
Directeur/Secretaris