VERORDENING INTERNE EN EXTERNE KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE BEUNINGEN 2022

De raad van de gemeente Beuningen;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 12 april 2022;

gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet;

OVERWEGENDE:

- dat de gemeente Beuningen wil zorgdragen voor een behoorlijke behandeling van klachten;
- dat vanuit een oogpunt van eenduidige en transparante behandeling van klachten een gemeente brede klachtenverordening gewenst is.

B E S L U I T :

- de **Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Beuningen 2022** vast te stellen.
- deze verordening bekend te maken en op 7 juni 2022 in werking te laten treden en de verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Beuningen 2008 in te trekken.

Deze Verordening omvat:

A. de interne klachtenregeling, gebaseerd op hoofdstuk 9 titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
B. de externe klachtenregeling (ombudsvoorziening), gebaseerd op Hoofdstuk IV c Gemeentewet en titel 9.2 Awb.

Hoofdstuk 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. **Bestuursorgaan**:
   a. de gemeenteraad;
   b. het college van burgemeester en wethouders;
   c. de burgemeester;
   d. een commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad of van het college van burgemeester en wethouders zijn toegekend.
2. **Gedraging**: de wijze waarop een bestuursorgaan of persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen (artikel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht).
3. **Gemeentelijke ombudsman:** degene, die de gemeenteraad van Beuningen heeft benoemd, om klachten te behandelen.
4. **Klacht:** elke uiting van onvrede over een gedraging van een medewerker, bestuursorgaan of leden daarvan (met uitzondering van leden van de gemeenteraad) in de uitoefening van hun functie.
5. **Klachtbehandelaar:** de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen medewerker die belast is met de interne behandeling van een klacht.

6. **Klachtencoördinator:** de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen medewerker die is belast met de procedurele bewaking en de administratieve afwerking van een klacht.
7. **Klager:** een natuurlijk persoon, rechtspersoon of een daaraan gelijk te stellen entiteit die een klacht indient (artikel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht).
8. **Medewerker:** de persoon die onder een van de bestuursorganen werkzaam is of was met uitzondering van het onderwijzend personeel.
9. **Rechterlijke instanties:** personen of colleges, bij of volgens de wet geheel of ten dele met rechtspraak belast en ten opzichte van het openbaar bestuur onafhankelijk, voor zover het deze rechtspraak betreft.
10. **Wettelijk geregelde administratief rechtelijke voorziening:** zoals bedoeld in de Wet Nationale Ombudsman, met uitzondering van de klachtenregeling in hoofdstuk II van deze wet.

Artikel 2 Indiening van een klacht.

1. Een klager kan een klacht schriftelijk en mondeling indienen. De klachtencoördinator legt mondelinge klachten vast.

2. De klacht bevat in elk geval naam en adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Hoofdstuk 2 INTERNE KLACHTBEHANDELING

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Deze ambtelijke functionaris heeft als taak:
   a. Het registreren van de ingekomen klachten en het beoordelen van de ontvankelijkheid.
   b. Het sturen van een bericht aan de klager als blijkt dat de klacht niet ontvankelijk is.
   c. Het adviseren over de wijze van behandeling van een klacht.
   d. De klacht zo spoedig mogelijk door te sturen naar de klachtbehandelaar voor behandeling en naar degene tegen wie de klacht is ingediend.
   e. Ervoor te zorgen dat de klager binnen een week na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging ontvangt. In die ontvangstbevestiging staat vermeld of de gemeente de klacht in behandeling neemt en zo ja, hoe de verdere behandeling van de klacht verloopt.
   f. Het bewaken van de voortgang van de afhandeling van klachten.
   g. Het opstellen van een jaarverslag, zoals bedoeld in artikel 6.

2. De klachtencoördinator is het aanspreekpunt van en voor de gemeentelijke ombudsman.

Artikel 4 De klachtbehandelaar

1. Iedere afdeling heeft één klachtbehandelaar.

2. De klachtbehandelaar heeft als taak:
   a. De klacht vertrouwelijk te behandelen volgens artikel 5 en 6 van deze verordening. De mate van vertrouwelijkheid wordt besproken met de klager.
   b. Gegevens te verzamelen die voor de afhandeling van de klacht van belang zijn.
   c. De klager en degene tegen wie de klacht is gericht te horen.

d. De klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af te handelen (art. 9:11, lid 1 Awb). De klachtbehandelaar kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken uitstellen (verdagen). De klager en degene tegen wie de klacht is ingediend ontvangen hiervan bericht (art. 9:11, lid 2 Awb.).
e. De klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. (art. 9:11 en 9:12 Awb.).

3. De klachtencoördinator en degene over wiens gedraging is geklaagd ontvangen een afschrift van deze afdoening.

Artikel 5 De informele klachtenbehandeling (vereenvoudigde behandeling van een klacht)

1. De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klacht en de check van ontvankelijkheid.

2. De behandeltermijn van 6 weken gaat lopen vanaf het moment van ontvangst van de klacht.

3. De klachtencoördinator informeert direct na ontvangst van de klacht de klachtbehandelaar en de medewerker over wiens gedraging een klacht is ingediend.

4. De klachtbehandelaar neemt zelf contact op met de klager of zorgt ervoor dat een medewerker contact opneemt met als doel de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.

5. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om de klacht formeel te behandelen, als hij niet tevreden is over de informele behandeling.

6. De klachtbehandelaar informeert de klachtencoördinator binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk of de klacht informeel is opgelost naar tevredenheid van de klager.

Artikel 6 De formele klachtenbehandeling

1. Heeft de informele klachtbehandeling niet geleid tot een definitieve afdoening van de klacht? Of stemt de klager niet in met een informele behandeling? Dan behandelt de klachtbehandelaar de klacht formeel binnen de behandeltermijn.

2. Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester verlenen mandaat aan de klachtbehandelaar om de klacht af te handelen en de klager in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies, zoals bedoeld de artikelen 9:11 en 9:12 Awb.

3. De aangewezen klachtbehandelaars zijn:

Bij een klacht over een gedraging van	**Klachtbehandelaar**
Medewerker	Lid MT*/gemeentesecretaris
MT-lid	Gemeentesecretaris
Gemeentesecretaris/griffier	Burgemeester
Wethouder	Lid college van burgemeester en wethouders**
Burgemeester	Lid college van burgemeester en wethouders**
College van burgemeester en wethouders	College van burgemeester en wethouders
Gemeenteraad	Gemeenteraad

* *Bij informele klachtenbehandeling*
Het MT-lid is de manager van de medewerker over wiens gedraging de klacht gaat.

Bij formele klachtenbehandeling
Het MT-lid is niet de manager van de medewerker over wiens gedraging de klacht gaat.

** Bij een klacht over een collegelid ondersteunt een MT-lid bij de besluitvorming.

Artikel 7 Het jaarverslag

1. Het college van burgemeester en wethouders ontvangt jaarlijks van de klachtencoördinator een overzicht van het aantal klachten in het afgelopen jaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de getroffen maatregelen.

2. Dit verslag is openbaar. Klachten zijn in het verslag niet herleidbaar tot de betrokken personen. Dit verslag gaat ter kennisgeving naar de gemeenteraad.

Artikel 8 Verwijzing naar externe klachtenbehandeling (de ombudsman)

1. Als de klager niet tevreden is met de klachtenafhandeling dan staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de gemeentelijke ombudsman.

2. De klager ontvangt informatie over deze mogelijkheid en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen, bij de kennisgeving als bedoeld in artikel 4 lid e.

3. De termijn waarbinnen de klager een verzoekschrift kan indienen, bedraagt 1 jaar na de kennisgeving als bedoeld in artikel 4 lid e.

Hoofdstuk 3 EXTERNE KLACHTENBEHANDELING/OMBUDSVOORZIENING

Artikel 9 Verwijzing naar de ombudsman

1. Er is een ombudsman voor de gemeente Beuningen.

2. De gemeenteraad benoemt de ombudsman voor een termijn van 6 jaar op voordracht van burgemeester en wethouders.

3. De gemeenteraad besluit tenminste 6 maanden voor afloop van de benoemingsperiode over het al dan niet herbenoemen van de ombudsman en diens plaatsvervanger.

4. De ombudsman is voor wat betreft de taakuitoefening niet ondergeschikt aan enig gemeentelijk orgaan.

Artikel 10 Onverenigbare betrekkingen

In elk geval vallen onderstaande functies onder artikel 81 r, eerste lid Gemeentewet.

Tot ombudsman zijn niet benoembaar:

a. de burgemeester;
b. degenen die lid zijn van een van de in artikel 1, lid 1, genoemde organen of van overige gemeentelijke commissies;
c. medewerkers bedoeld in artikel 1, lid 8;
d. bestuurders en personeelsleden van enig publiekrechtelijk of privaatrechtelijk samenwerkingsverband waarin de gemeente Beuningen deelneemt;
e. degenen die een functie, beroep of bedrijf uitoefenen waarvan de gemeenteraad oordeelt, dat die onverenigbaar zijn met de functie van ombudsman;
f. degenen die het beroep van advocaat, procureur of notaris uitoefenen. Dit geldt niet als vooraf toestemming is verkregen van het college van burgemeester en wethouders en de functionele raadscommissie is gehoord.

Artikel 11 Ontslag

1. De ombudsman is van rechtswege van zijn functie ontheven wanneer de benoemingstermijn is verstreken.

Artikel 12 Rechtspositie

De rechtspositieregelingen, die op ambtenaren in dienst van de gemeente van toepassing zijn, gelden niet ten aanzien van de ombudsman.

Artikel 13 Financiële middelen

1. De ombudsman ontvangt op declaratiebasis een vergoeding voor zijn werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten welke past binnen het in de begroting vastgestelde bedrag.

2. De raad geeft de gemeentelijke ombudsman voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van zijn werkzaamheden.

Artikel 14 Werkinstructie

Voor zover de ombudsman dit nodig acht, maakt hij een werkinstructie voor zijn werkzaamheden.

Artikel 15 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift

1. De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de klager.

2. Als hij een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht instelt dan zendt hij ook een kopie van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene tegen wie de klacht is ingediend.

Artikel 16 Toelichting standpunt

1. De ombudsman legt een mondelinge toelichting vast in het verslag van bevindingen.

2. Betrokkenen kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 17 Bevindingen en oordeel

1. De ombudsman streeft er naar een onderzoek naar een klacht binnen 6 maanden af te sluiten. Dit doet hij met een rapport zoals bedoeld in artikel 9:36 Awb.

2. De ombudsman stelt zowel de klager als de betrokkenen op de hoogte van de voortgang.

Artikel 18 Het jaarverslag

1. De ombudsman brengt jaarlijks een schriftelijk verslag van zijn werkzaamheden uit aan de gemeenteraad.

2.. Het verslag is zonder naam en toenaam openbaar.

Hoofdstuk 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 19 Onvoorziene gevallen

In de gevallen waarin de verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders. Dit geldt niet voor de externe klachtbehandeling in hoofdstuk 3.

Artikel 20 Inwerkingtreding

1. Deze verordening kan worden aangehaald als “Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Beuningen 2022”.

2. Zij treedt in werking op 7 juni 2022.

Beuningen, 5 april 2022,

De raad voornoemd,

de griffier, de voorzitter,