KLACHTENVERORDENING GEMEENTE BRUNSSUM 2025

Intitulé

Klachtenverordening gemeente Brunssum 2025

De Raad van de gemeente Brunssum;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. __ januari 2025;

instemming verkregen van de Ondernemingsraad d.d.

gelet op het bepaalde in artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de “Klachtenverordening gemeente Brunssum 2025”

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. Bestuursorgaan:
   - de gemeenteraad;
   - het college van burgemeester en wethouders;
   - de burgemeester;
   - een commissie, die op grond van de Gemeentewet is ingesteld door de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester.
b. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
c. Gedraging: ieder handelen of nalaten door een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon.
d. Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.
e. Beklaagde: een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, tegen wie een klacht is ingediend.
f. Klachtbehandelaar: degene die de klacht inhoudelijk behandelt.
g. Klachtencoördinator: de coördinerend ambtenaar zoals bedoeld in artikel 4 van deze verordening.

h. Klachtencommissie: de onafhankelijke klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 7 van deze verordening.
i. Nationale ombudsman: de Nationale ombudsman in Den Haag.

Artikel 2. Indiening klacht

1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondelinge klacht kan zowel telefonisch als in persoon worden ingediend. Het (lid van het) bestuursorgaan of de ambtenaar waartegen de mondelinge klacht is geuit, tracht de klacht direct op een informele wijze af te handelen. Wanneer de klacht naar de mening van de klager niet naar genoegen is afgehandeld, wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om een klaagschrift in te dienen.
3. De klager dient zijn klaagschrift in bij het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft. Dat gebeurt op één van de volgende wijzen:
   a) per brief geadresseerd aan het betreffende bestuursorgaan;
   b) via het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente.
4. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat in ieder geval:
   - de naam en het adres van de klager;
   - de dagtekening;
   - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
5. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 3. Geen verplichte behandeling

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
   a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend en is afgehandeld;
   b) die langer dan één 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 bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
   f) zolang terzake 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 terzake van dat feit een

opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan 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 in kennis gesteld.
4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Hoofdstuk 2 Interne klachtenprocedure

Artikel 4. Klachtencoördinator

1. Door of namens het college worden een klachtencoördinator en één of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet toe op de registratie van klachten en de behoorlijke behandeling van klachten. Desgevraagd ondersteunt en adviseert de klachtencoördinator de klachtbehandelaar bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de klager. In de schriftelijke bevestiging wordt meegedeeld wie de klachtbehandelaar is en hoe de procedure verder zal verlopen.
4. Wanneer een klacht zicht richt tegen een klachtencoördinator, draagt een andere klachtencoördinator zorg voor zijn taken als bedoeld in deze verordening.

Artikel 5. Klachtbehandelaar

1. De klachtencoördinator zendt de klacht zo spoedig mogelijk na ontvangst door naar de klachtbehandelaar, die de klacht behandelt. Wie als klachtbehandelaar optreedt, is afhankelijk van wie de beklaagde is. Uit onderstaand schema blijkt wie in welke situatie optreedt als klachtbehandelaar en welk bestuursorgaan op de klacht beslist.

Beklaagde	Klachtbehandelaar	Bestuursorgaan
Gemeenteraad	Voorzitter gemeenteraad	Gemeenteraad
Voorzitter gemeenteraad	Waarnemend voorzitter gemeenteraad	Gemeenteraad

Raadsgriffier	Voorzitter werkgeverscommissie	Werkgeverscommissie namens de gemeenteraad
Griffiemedewerker	Raadsgriffier	Werkgeverscommissie namens de gemeenteraad
College van B&W	Voorzitter college van B&W	College van B&W
Voorzitter college van B&W	Locoburgemeester	College van B&W
Wethouder	Burgemeester	College van B&W
Gemeentesecretaris	Burgemeester	College van B&W
Directeur	Gemeentesecretaris	College van B&W
Afdelingshoofd	Directeur	College van B&W
Coördinator	Afdelingshoofd	College van B&W
Medewerkers	Coördinator.	College van B&W
Burgemeester	Locoburgemeester	Burgemeester
Bezwaarschriftencommissie	Voorzitter bezwaarschriften-commissie	Bezwaarschriften-commissie
Voorzitter bezwaarschriften-commissie	Lid bezwaarschriften-commissie	Bezwaarschriften-commissie

2. Wanneer een klacht zicht richt tegen een medewerker die werkzaam is op een afdeling zonder coördinator, treedt het afdelingshoofd op als klachtbehandelaar.
3. In de gevallen waarin deze verordening niet voorziet, wijst de burgemeester een klachtbehandelaar aan.
4. De klachtbehandelaar informeert de beklaagde over de ontvangen klacht. Aan de beklaagde worden het klaagschrift en de eventueel daarbij meegezonden stukken verstrekt.

Hoofdstuk 3 Behandeling schriftelijke klachten

Artikel 6. Minnelijke klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, contact op met de klager. De klachtbehandelaar tracht de

klacht op een informele wijze af te handelen. De klager wordt daartoe in principe uitgenodigd voor een minnelijk gesprek, waarbij de beklaagde en de klachtbehandelaar, eventueel ondersteund door de klachtencoördinator, aanwezig zijn. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager.
3. Indien geen minnelijke oplossing mogelijk is, wordt de klacht ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd. Indien de klager daarom verzoekt, wordt de klacht direct ter advisering aan de klachtencommissie voorgelegd, zonder dat een minnelijk gesprek heeft plaatsgevonden.

Artikel 7. Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, die door het college worden benoemd, geschorst en ontslagen. Daarnaast zijn er twee plaatsvervangende leden, die door het college worden benoemd, geschorst en ontslagen. De klachtencommissie is belast met de advisering over klachten.
2. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden treden af één jaar na de dag dat de gemeenteraadsverkiezingen zijn gehouden. Zij kunnen allen worden herbenoemd.
3. De klachtencommissie regelt de vervanging van de voorzitter.
4. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden kunnen op ieder moment ontslag nemen. Zij blijven evenwel hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.
5. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden kunnen geen deel uitmaken van, noch direct of indirect werkzaam zijn voor of onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan. In het geval van een mogelijk tegenstrijdig belang van de voorzitter, leden en/of plaatsvervangende leden, zal degene die het betreft niet deelnemen aan de behandeling van de betreffende klacht door de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie wordt bij haar werkzaamheden ondersteund door de klachtencoördinator.
7. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden ontvangen conform de geldende gemeentelijke regeling(en) een vergoeding. Reis- en verblijfskosten worden vergoed overeenkomstig de daarvoor geldende gemeentelijke regeling(en).

Artikel 8. Procedure klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Zij kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Het horen vindt in beslotenheid plaats. De klachtencommissie

kan al dan niet op verzoek van de klager en/of de beklaagde besluiten om afzonderlijk te horen.

2. De klachtencommissie kan bepalen dat van het horen van de klager wordt afgezien indien:
   - de klacht kennelijk ongegrond is;
   - de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
   - de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Indien de klager en de beklaagde niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord, wordt daarvan melding gemaakt in het verslag.
4. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Indien bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter.
5. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van de hoorzitting. Het advies en het verslag van de hoorzitting worden ondertekend door de voorzitter en de klachtencoördinator.
6. Binnen tien weken na de ontvangst van de klacht neemt het bestuursorgaan een beslissing op de klacht. Indien de klacht betrekking heeft op de raadsgriffier of een griffiemedewerker beslist de werkgeverscommissie namens de gemeenteraad op de klacht. De beslissing kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde.
7. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting worden met de beslissing op de klacht meegezonden. Indien de beslissing van het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de klachtencommissie, wordt in de beslissing gemotiveerd waarom van het advies is afgeweken. De beslissing bevat een verwijzing naar de Nationale ombudsman, voor het geval de klager zich niet kan verenigingen met de beslissing op de klacht.
8. Het bestuursorgaan stuurt een afschrift van de beslissing op de klacht naar de klachtencommissie en de beklaagde.

Artikel 9. Nationale ombudsman

1. Indien de klager zich niet kan verenigen met de beslissing op de klacht, kan hij zich binnen één jaar na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek wenden tot de Nationale ombudsman.
2. De klager kan zich voorts tot de Nationale ombudsman wenden nadat de klachtbehandeling door het bestuursorgaan op een andere wijze dan zoals bedoeld in artikel 9 lid 1 van deze verordening is geëindigd, dan wel ingevolge wettelijk voorschrift beëindigd had moeten zijn.
3. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 10. Registratie

De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van de schriftelijk ingediende klachten. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan het DT/MT en de burgemeester over alle schriftelijke klachten die in het voorgaande kalenderjaar zijn ontvangen. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 11. Inwerkingtreding, citeertitel en intrekking oude verordening

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na de datum van bekendmaking. De “Klachtenverordening gemeente Brunssum”, in werking getreden op 21 april 2005, wordt gelijktijdig ingetrokken.
2. Deze verordening wordt aangehaald als “Klachtenverordening gemeente Brunssum 2025”.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van

De Raad voornoemd,

Voorzitter,

Griffier,