

Besluit van de raad van de gemeente Beesel tot vaststelling van de Klachtenverordening gemeente Beesel 2022

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 25 januari 2022;

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

b e s l u i t

1. vast te stellen de verordening: Klachtenverordening gemeente Beesel 2022;
2. in te trekken de verordening: Interne klachtbehandeling gemeente Beesel, vastgesteld op 26 mei 2014.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze verordening verstaat onder:

- a) De Algemene wet bestuursrecht: hierna te noemen de Awb.
- b) Bestuursorgaan: een bestuursorgaan zoals bedoeld in artikel 1:1 van de Awb. Dit zijn in ieder geval de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Beesel.
- c) Gedraging: een gedraging zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.
- d) Klacht: een uiting van ongenoegen over de manier waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.
- e) Klachtenbehandelaar: degene die de klacht inhoudelijk afhandelt.
- f) Klachtcoördinator: de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaar die belast is met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten.
- g) Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman in Den Haag.

Artikel 2 Uitgangspunten klachtbehandeling

- a) Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.
- b) Een mondelinge klacht kan bij elke medewerker van de gemeente worden ingediend. Deze vraagt of de uiting van ongenoegen als een klacht moet worden gezien. Als dat zo is, noteert hij de gegevens van de klager en een omschrijving van de klacht. De medewerker informeert de klachtcoördinator.
- c) De klachtcoördinator stuurt een klacht zo snel mogelijk door aan de klachtbehandelaar. Deze neemt contact op met de klager. De klachtbehandelaar probeert de klacht eerst op een

informele manier af te handelen. Als de klager tevreden is over de manier waarop de klacht is behandeld, beschouwen we de klacht als afgehandeld.

- d) Indien de klager zijn klacht niet op een informele manier wil afhandelen, de klager niet tevreden is over de informele afhandeling van zijn klacht of de aard van de klacht maakt dat de klacht zich niet leent voor informeel afhandelen, vindt formele behandeling van de klacht op basis van deze verordening plaats. De wijze waarop een klacht formeel wordt afgehandeld is opgenomen in de artikelen 5 tot en met 7.

Hoofdstuk 2 Interne klachtenprocedure

Artikel 3 Klachtcoördinator

- a) Het college van burgemeester en wethouders wijst de klachtcoördinator en plaatsvervangend klachtcoördinator aan.
- b) De klachtcoördinator ziet erop toe dat de behandeling van de klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
- c) De klachtcoördinator laat elke ingediende klacht in het zaaksysteem registreren.
- d) De klachtcoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid van een klacht. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen conform het bepaalde in artikel 9:8 van de Awb, zorgt de klachtcoördinator ervoor dat de klager hiervan op de hoogte wordt gesteld.
- e) De klachtcoördinator treedt op als de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
- f) De klachtcoördinator coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente Beesel zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover.
- g) De klachtcoördinator adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

- a) De klachtcoördinator zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar.
- b) Als klachtbehandelaar treedt op:

Bij een gedraging van:

- a. de griffier
- b. een medewerker griffie
- c. de burgemeester
- d. het college van B&W
- e. een wethouder
- f. de gemeentesecretaris
- g. een leidinggevende
- h. een medewerker

Klachtbehandelaar:

- a. de werkgeverscommissie
- b. de griffier
- c. de locoburgemeester
- d. de burgemeester
- e. de burgemeester
- f. de burgemeester
- g. de gemeentesecretaris
- h. de hiërarchisch leidinggevend

- c) De klachtbehandelaar vraagt na afloop van het informele traject aan de klager of deze tevreden is met de afhandeling van zijn klacht of dat de klager wil dat zijn klacht op formele wijze wordt behandeld.

Artikel 5 Onderzoek

- a) De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht en wordt, indien gewenst, bijgestaan door de klachtcoördinator en/of een andere klachtbehandelaar.
- b) De klachtbehandelaar kan zich laten vervangen door een andere klachtbehandelaar.
- c) De klachtbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle relevante inlichtingen in te winnen.
- d) De klachtbehandelaar hoort klager en degene tegen wie de klacht gericht is of het bestuursorgaan.
- e) De klachtbehandelaar hoort klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, in beginsel niet in elkaars aanwezigheid.
- f) De klachtbehandelaar maakt een samenvattend verslag van het horen. Het verslag wordt als bijlage bij de beslissing op de klacht gevoegd.
- g) Naar aanleiding van zijn onderzoek stelt de klachtbehandelaar een advies op. Hierin adviseert hij het bestuursorgaan over de vraag of hij zich een oordeel over de klacht kan vormen en zo ja, over de vraag of de klacht terecht of onterecht is. In het advies kan de klachtbehandelaar aanbevelingen doen.

Artikel 6 Termijnen afhandeling klacht

- a) Binnen zes weken na het indienen van de klacht, handelt de klachtenbehandelaar een klacht op informele wijze af. Wanneer een klacht formeel wordt afgehandeld, gebeurt de klachtafhandeling eveneens binnen zes weken nadat dit kenbaar is geworden.
- b) De klachtbehandelaar kan, in overleg met de klachtcoördinator, besluiten de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken te verdagen.
- c) Verder uitstel is mogelijk indien klager daarmee instemt.

Artikel 7 Afhandeling klacht

- a) Bij een formele klachtbehandeling krijgt de klager een beslissing waarin staat wat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht zijn, het oordeel van het bestuursorgaan is over de klacht en eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbindt. De klachtcoördinator en degene tegen wie de klacht gericht is, ontvangen een kopie van deze beslissing.
- b) De beslissing op de klacht wordt ondertekend door of namens het bestuursorgaan.
- c) De klachtbehandelaar vermeldt in de brief met de beslissing dat klager binnen een jaar na ontvangst van het oordeel van het bestuursorgaan, een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 3 Externe klachtenprocedure

Artikel 8 Nationale ombudsman

- a) De gemeente Beesel is aangesloten bij de Nationale ombudsman.
- b) Als de klager niet tevreden is over het resultaat van de interne behandeling van de klacht, kan hij binnen één jaar na ontvangst van het oordeel van het bestuursorgaan de klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 9 Overgangsrecht

Formele klachten die op de datum van inwerkingtreding van deze regeling nog niet zijn afgedaan, worden overeenkomstig de bepalingen van de verordening Interne klachtbehandeling gemeente Beesel (vastgesteld op 26 mei 2014) afgedaan.

Artikel 10 Intrekken

De verordening Interne klachtbehandeling gemeente Beesel, vastgesteld op 26 mei 2014, wordt ingetrokken.

Artikel 9 Inwerkingtreding en citeerwijze

- a) Deze verordening treedt in werking op de dag na publicatie.
- b) Deze verordening wordt aangehaald als 'Klachtenverordening gemeente Beesel 2022'.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Beesel in de openbare vergadering van 7 maart 2022.

griffier,
N.H.P. Vintcent MA

voorzitter,
B.C.M. Vostermans