

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Beesel, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft,

Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 9 april 2014;

Gelet op artikel 149 van de gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

## B E S L U I T E N

Vast te stellen de navolgende verordening "Interne klachtbehandeling gemeente Beesel".

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

1. Klacht: kritiek op de manier waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen. We rekenen een klacht over iemand die werkt onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan hieraan toe. Het moet gaan om een concrete situatie jegens een concrete persoon.
2. Klager: de natuurlijke of rechtspersoon die de klacht indient.
3. Commissie: de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 6.
4. Nationale ombudsman: Het bureau van de Nationale ombudsman te Den Haag.

### **Artikel 2 Fasering**

Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is dat we de klacht op informele wijze naar tevredenheid van de burger af te handelen. De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. Informeel bemiddeling: Indien iemand zich met een klacht tot de gemeente wendt, proberen we om de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. We wijzen de klager op de mogelijkheid om zijn klacht formeel te laten behandelen wanneer hij niet tevreden is over de afhandeling.
2. Formele klachtbehandeling door de gemeente: Klachten behandelen we in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen in deze verordening.
3. Formele behandeling door een ombudsman: Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele klachtbehandeling door de gemeente, kan hij een beroep doen op de Nationale ombudsman.

### **Artikel 3 De klachtencoördinator**

1. Het college van burgemeester en wethouders wijst een klachtencoördinator en een plaatsvervanger aan.
2. De klachtencoördinator heeft onder meer de volgende taken:
  - i. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid;
  - ii. bewaken van de tijdige en correcte behandeling, procedures en afdoening van klachten;
  - iii. voorlichting geven over de klachtenprocedure;

- iv. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen maatregelen;
- v. optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens de gemeente en verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
- vi. belast met het registreren van alle ontvangen schriftelijke klachten en de wijze van afdoening daarvan.

#### **Artikel 4 Het niet in behandeling nemen van een klacht**

We hoeven een klacht niet in behandeling te nemen wanneer een klachtbrief niet aan de eisen van artikel 9:4 lid 2 Algemene wet bestuursrecht voldoet. Ook hoeven we een klacht niet te behandelen wanneer zich een van de uitzonderingen uit artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht voordoet. Wanneer we de klager hierover informeren, laten we hem tevens weten dat hij zich nog tot de Nationale ombudsman kan wenden.

#### **Artikel 5 Informele klachtbehandeling**

1. Indien iemand bij de gemeente klaagt, probeert degene over wie de klacht gaat of zijn afdelingshoofd om de klacht op te lossen. Zij wijzen de klager op de mogelijkheid om zijn klacht alsnog formeel te laten behandelen.
2. De klachtcoördinator is desgewenst behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.
3. Is de klacht naar oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld dan vindt geen formele behandeling van de klacht meer plaats.
4. Is de klacht naar oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld dan vindt formele behandeling van de klacht plaats. We gaan hiertoe ook over wanneer de klager aangeeft dat hij alleen een formele klachtbehandeling wil.

#### **Artikel 6 Formele klachtbehandeling: Klachtencommissie**

Er is een klachtencommissie die het bestuursorgaan adviseert over de afhandeling van formele klachten. De commissie draagt de naam "Klachtencommissie gemeente Beesel".

#### **Artikel 7 Samenstelling commissie**

1. Wanneer het klachten over ambtenaren betreft, met uitzondering van afdelingshoofden, bestaat de commissie uit de gemeentesecretaris en het afdelingshoofd (of hun plaatsvervangers)
2. Wanneer het een klacht over een afdelingshoofd betreft, bestaat de commissie uit de gemeentesecretaris en de burgemeester (of hun plaatsvervangers)
3. Wanneer het een klacht over de gemeentesecretaris betreft, bestaat de commissie uit de burgemeester of diens plaatsvervanger en een wethouder
4. Wanneer het een klacht over leden van het college betreft, bestaat de commissie uit de burgemeester (of diens plaatsvervanger) en een wethouder;
5. Wanneer het een klacht over de griffier betreft, bestaat de commissie uit de voorzitter van deraad of diens plaatsvervanger en de raadsoudste.

6. Als plaatsvervanger van een afdelingshoofd treedt een afdelingshoofd van een andere afdeling op.
7. Als secretaris van de commissie treedt op de klachtcoördinator of de plaatsvervangend klachtcoördinator.

#### **Artikel 8 Werkwijze van de commissie**

1. Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste de voorzitter en de secretaris van de commissie, aanwezig is. De voorzitter bepaalt tijd en plaats van de hoorzitting.
2. We behandelen klachten in beslotenheid en horen klager en beklagde in beginsel niet in elkaars aanwezigheid.

#### **Artikel 9 Getuigen en deskundigen**

1. De klager kan zich tijdens de behandeling van een klacht laten bijstaan door getuigen en deskundigen. De hiervoor gemaakte kosten blijven voor rekening van de klager.
2. De voorzitter is bevoegd ook zelf getuigen op te roepen.

#### **Artikel 10 Verslag**

Van de hoorzitting maken we een samenvattend verslag. Hierin staat tenminste:

- De namen van de aanwezige commissieleden;
- De namen van de verschenen klager, eventuele gemachtigde en van getuigen en deskundigen;
- Een korte vermelding van hetgeen tijdens de hoorzitting over de behandelde klacht is gezegd en wat is gebeurd.

#### **Artikel 11 Advies**

1. De commissie brengt advies uit aan het bestuursorgaan. In dit advies staan:
  - a. Het verslag als bedoeld in art. 10 van deze verordening;
  - b. De feiten rond de klacht zoals de commissie die heeft vastgesteld;
  - c. De overwegingen van de commissie;
  - d. Het advies van de commissie aan het bestuursorgaan.
2. De voorzitter en secretaris ondertekenen het advies.

#### **Artikel 12 Formele behandeling door een ombudsman**

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, kan hij zich tot de Nationale ombudsman wenden.

#### **Artikel 13 Onvoorzien**

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.

**Artikel 14 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. De citeertitel van de verordening is “Klachtenverordening gemeente Beesel”.
2. De verordening treedt in werking op 1 juli 2014.

## **TOELICHTING**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In dit artikel beschrijven we belangrijke begrippen. We sluiten hiervoor aan bij de begripsomschrijvingen

uit de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de Gemeentewet.

Voorbeelden van klachten zijn een onheuse bejegening, niet of veel te laat reageren of bijvoorbeeld het nalaten om herstellingen te verrichten. Algemene klachten over beleid of de beleidsuitvoering in het algemeen, meer algemene wensen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan vallen buiten de klachtenregeling van hoofdstuk 9 Awb. Klachten die betrekking hebben op gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken binnen de leefomgeving van burgers zijn meldingen. In het dagelijks spraakgebruik noemen mensen dit wel 'klachten' maar deze vallen buiten deze verordening. Wel is het zo dat de wijze waarop we met deze meldingen omgaan, onderwerp kan zijn van de klacht.

### **Artikel 2 Fasering**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

### **Artikel 3 De klachtencoördinator**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

### **Artikel 4 Het niet in behandeling nemen van een klacht**

Het bestuursorgaan hoeft niet alle klachten in behandeling te nemen. Zowel artikel 9:4 als artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht, bevatten situaties waarbij het bestuursorgaan een klacht niet hoeft te behandelen. Voor de duidelijkheid is dit in de verordening overgenomen.

Allereerst moet een klachtbrief aan een aantal eisen voldoen. Deze staan in 9:4 lid 2 van de Awb. De brief moet zijn ondertekend, een datum en naam en adres van de klager bevatten en een omschrijving van de klacht. Als een brief hieraan niet voldoet, geven we een klager de kans om dit te herstellen.

Daarnaast is er een aantal andere gevallen waarin een bestuursorgaan een klacht niet hoeft te behandelen. Deze staan opgesomd in artikel 9:8 Awb

Een klacht kan slechts eenmaal via de formele interne klachtenprocedure worden behandeld.

Een klacht moet gaan over een gedraging die maximaal een jaar geleden is gebeurd. Hoe verder terug de gedraging waarop de klacht betrekking heeft in de tijd is gelegen, hoe lastiger het is om de gegevens boven water te krijgen. Vandaar de termijn van één jaar.

Als een klager tegen een gedraging bezwaar had kunnen maken maar dit niet heeft gedaan in de daar voor bestemde termijn, hoeft het bestuursorgaan de klacht niet te behandelen. Als de termijn waarin bezwaar kan worden ingediend nog niet is verstreken, kan iemand naast een bezwaarschrift ook nog een klacht indienen. Dat kan wanneer iemand klaagt over de gedraging zelf maar het besluit niet ter discussie stelt

De klachtprocedure is niet bedoeld voor gedragingen en besluiten van een bestuursorgaan als iemand beroep kan of kon instellen. We moeten een externe beroepsprocedure niet doorkruisen

met een klachtenprocedure. Dit geldt ook voor een (opsporings)onderzoek van politie of justitie naar strafbare feiten.

Tot slot hoeft een bestuursorgaan een bagatelklacht niet te behandelen. Dit zijn klachten waarbij het belang van de klager of het gewicht van de gedraging te gering is. Hiermee voorkomen we dat mensen de klachtprocedure voor oneigenlijke zaken gebruiken.

#### **Artikel 5 Informele klachtbehandeling**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

#### **Artikel 6 Formele klachtbehandeling: Klachtencommissie**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

#### **Artikel 7 Samenstelling commissie**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

#### **Artikel 8 Werkwijze van de commissie**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

#### **Artikel 9 Getuigen en deskundigen**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

#### **Artikel 10 Verslag**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

#### **Artikel 11 Advies**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

#### **Artikel 12 Formele behandeling door een ombudsman**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.

#### **Artikel 13 Onvoorzien**

Hoofdstuk 9 van de Awb bevat een gedetailleerde over de klachtbehandeling. De bepalingen uit dat hoofdstuk zijn minimumeisen. De verordening vult deze aan. De klachtenverordening is dus geen uitputtende regeling. Wanneer de verordening iets niet regelt, grijpen we dus terug op hoofdstuk 9 van de Awb. In gevallen waarin de Awb en de voorgestelde verordening niet voorzien beslist het college van burgemeester en wethouders.

#### **Artikel 14 Inwerkingtreding en citeertitel**

Dit artikel heeft geen verdere toelichting nodig.