

**Raadsbesluit**

Datum vergadering: 7 juli 2022

Agendapunt: 13

Onderwerp: Vaststellen Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022

De raad van de gemeente Bernheze besluit,
op basis van het bijbehorende voorstel van burgemeester en wethouders van 17 mei 2022

Vast te stellen de Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022.

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS EN ALGEMENE BEPALINGEN.**Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Klacht:** Uiting van ongenoegen van een burger. Hiermee hanteren we een ruime opvatting van het begrip 'klacht'. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger 'schuren', dus ook signalen van knelpunten of problemen, vallen onder dit ruime klachtbegrip.
- Melding:** het constateren van een ongewenste toestand in het publieke domein (bijvoorbeeld een melding dat een afvalcontainer niet is geledigd, of een melding over losliggende tegels).
- Klager:** elke natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt.
- Bestuursorgaan:** -de gemeenteraad en de commissies
-(een lid van) het college van burgemeester en wethouders
-de burgemeester
- Directie:** gemeentesecretaris/algemeen directeur en de adjunct-directeur.
- Teamcoach:** leidinggevende van een team (organisatie-eenheid).
- Klachtbehandelaar:** diegene die de klacht onderzoekt en over de daaraan verbonden conclusies beslist;
- Aangeklaagde:** een bestuursorgaan of ambtenaar tegen wie een klacht is ingediend.
- Ambtenaar:** een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- Klachtencoördinator:** de ambtenaar die door het college van burgemeester en wethouders is belast met de coördinatie van klachten.
- Behoorlijkheidswijzer:** gedragscode voor de overheid die een overzicht biedt van de behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman.

Voor het overige zijn de begrippen uit de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing.

Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Klachtbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Deze klachtenregeling geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen.
4. Voor interne misstanden binnen de gemeente geldt een aparte regeling op basis van art. 5 van de Ambtenarenwet 2017 'Regeling vermoeden misstanden'

Artikel 1.3. Doelstelling

Het doel van deze klachtenregeling is het vastleggen van de organisatorische uitwerking voor een adequate klachtbehandeling binnen de gemeente Bernheze

Artikel 1.4. Reikwijdte

De klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten die betrekking hebben op de handelswijze van de bestuursorganen van de gemeente Bernheze en de personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan.

HOOFDSTUK 2 KLACHTBEHANDELING

Artikel 2.1. Klachtbehandeling

De klachtbehandeling houdt in het zo mogelijk onmiddellijk oplossen van de klacht en het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1 van de Awb

Artikel 2.2 Indiening

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal (door middel van een digitaal formulier of e-mail) worden ingediend bij het college van burgemeester en wethouders.
2. Afhankelijk van de vraag tegen wie of tegen welk handelen de klacht is gericht, kan de klager mondeling klagen bij de klachtencoördinator, of indien van toepassing bij de desbetreffende klachtbehandelaar.
3. De door klager ingediende klacht moet tenminste ondertekend zijn en de volgende elementen bevatten:
 - naam en adres van de indiener
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht

Artikel 2.3 Registratie

1. Elke ingediende klacht wordt centraal geregistreerd
2. Een mondeling ingediende klacht wordt door de ontvanger van de klacht of de klachtencoördinator op schrift gesteld ter tekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.
3. De klachtencoördinator informeert de klachtbehandelaar en de beklagde over de ontvangen klacht.
4. Klachtencoördinator overlegt met klachtbehandelaar over de te volgen procedure.

Artikel 2.4 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt binnen 5 werkdagen door de klachtencoördinator, namens het college van burgemeester en wethouders, mondeling of schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere procedure is.

Artikel 2.5 *Klachtbehandelaar*

De klachtbehandelaar is degene die de klacht onderzoekt (de klager en beklaagde hoort) en de klacht inhoudelijk beoordeelt en beslist over de aan de klacht verbonden conclusies.

Een klacht wordt behandeld door:

- a. *een teamcoach*, namens het college van burgemeester en wethouders als het een klacht gedraging van een ambtenaar van zijn team betreft;
- b. *de adjunct-directeur*, namens het college van burgemeester en wethouders als het een klacht gedraging van de teamcoach betreft;
- c. *de gemeentesecretaris*, namens het college van burgemeester en wethouders, als het een klacht gedraging van de adjunct-directeur of ambtenaren die niet onder een teamcoach vallen betreft;
- d. *de burgemeester*, namens het college van burgemeester en wethouders, als het een klacht gedraging van de gemeentesecretaris of een wethouder betreft;
- e. *de burgemeester*, namens de gemeenteraad, als het een gedraging van de gemeenteraad, een commissie of van het college van burgemeester en wethouders betreft; (Het is niet mogelijk een klacht in te dienen tegen een individueel raadslid of commissielid);
- f. *de loco-burgemeester*, namens de gemeenteraad, als het een gedraging van de burgemeester betreft in diens hoedanigheid van bestuursorgaan, vertegenwoordiger van de gemeente of als lid van het college;
- g. *de voorzitter van de werkgeverscommissie*, namens de gemeenteraad, als het een gedraging van de griffier betreft;
- h. *de griffier*, namens de gemeenteraad, als het een ambtenaar van de griffie betreft.

In afwijking van het bepaalde in artikel 2.5 wordt de klacht door een andere ambtenaar behandeld als betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat of als daar anderszins aanleiding voor is.

Artikel 2.6 *Niet ontvankelijk*

1. De klachtbehandelaar kan besluiten tot het niet in behandeling nemen van de klacht als zich omstandigheden voordoen zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de Awb.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

HOOFDSTUK 3 PROCEDURE VAN AFHANDELING

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

De klachtbehandelaar houdt zich bij klachtafhandeling aan de criteria die zijn uitgewerkt in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman omdat deze overeenkomen met de opvattingen van de gemeente over wat behoorlijk bestuur is en wat wij verstaan onder een goede dienstverlening. [Nationale ombudsman | Behoorlijkheidswijzer | mei 2019](#)

Artikel 3.1 Informele of formele klachtafhandeling

In artikel 1.1 hanteren we het uitgangspunt van de Nationale ombudsman dat iedere uiting van ongenoegen een klacht is. Bij deze ruime definitie past een gelaagdheid in de (meer of mindere actieve) rol van de klachtbehandelaar. Deze rol hangt af van de mate van onvrede. Hiervoor hanteren we de klachtbehandelingsladder van de nationale ombudsman. [Visie professionele klacht-behandeling.pdf \(nationaleombudsman.nl\)](https://www.nationaleombudsman.nl/visie-professionele-klacht-behandeling.pdf). Alvorens een klacht in behandeling wordt genomen onderzoeken de klachtbehandelaar en klachtencoördinator of het mogelijk is de klacht informeel af te doen. Hiervoor wordt door de klachtencoördinator of klachtbehandelaar contact gezocht met de klager en samen met de klager wordt onderzocht of het voor de klager mogelijk is tot een bevredigende reactie te komen zonder de formele procedure te doorlopen.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft een formeel kader voor de behandeling van klachten maar de verplichting tot het (verder) toepassen van de formele bepalingen van de Awb vervalt zodra een bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (art. 9.5)

Artikel 3.2 Onderzoek en horen

De klachtbehandelaar biedt zowel de klager als beklaagde gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien als:

- de klacht kennelijk (overduidelijk) ongegrond is;
- klager geen gebruik wil maken van het recht om gehoord te worden.

Ambtenaren van de gemeente die als getuigen worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven. Zowel de klager als de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich laten bijstaan door iemand van hun keuze. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 3.3 Afdoeningstermijn

Vanuit het perspectief van de klager zijn naast erkenning de snelheid van afhandeling bepalende factoren voor de tevredenheid over de klachtafhandeling. Daarom geven we prioriteit aan de klachtafhandeling. De wettelijke termijn van klachtafhandeling is 6 weken Artikel 9.11 van de Awb biedt de mogelijkheid de termijn met vier weken te verlengen. Het is belangrijk hiervan alleen gebruik te maken als deze termijn nodig is voor het doen van een grondig onderzoek. In de meeste gevallen is een uitvoerig onderzoek niet nodig.

Artikel 3.4 Schriftelijke afronding

- De klachtbehandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel (indien van toepassing) en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden zoals bedoeld in art. 9:12 Awb.
- De klachtbehandelaar registreert de afdoeningsbrief en informeert hierover de klachtencoördinator en de beklaagde.
- In deze afdoeningsbrief wordt vermeld dat de klager, het recht heeft om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 4 EXTERNE KLACHTBEHANDELING

Artikel 4.1

De externe klachtbehandeling is in handen van de Nationale ombudsman

In de afdoeningsbrief wordt verwezen naar de Nationale ombudsman als de klager niet tevreden is over de klachtbehandeling door de gemeente.

HOOFDSTUK 5 COORDINATIE

Artikel 5.1 Klachtencoördinator

1. Het college wijst binnen de gemeente een klachtencoördinator aan, die zorg draagt voor:
 - het opstellen en actueel houden van de klachtenregeling;
 - centrale registratie, dossiervorming en coördinatie van de klachtafhandeling;
 - kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtbehandelaren;
 - toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening van de ingediende klachten;
 - geeft gevraagd en ongevraagd advies over het klachtrecht en het afhandelen van klachten
2. Klachtencoördinator is het aanspreekpunt voor burgers bij klachten en geeft informatie over de klachtenprocedure
3. Klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Nationale ombudsman
4. Adviseert het bestuursorgaan naar aanleiding van bevindingen van de Nationale ombudsman.
5. Brengt jaarlijks een verslag uit over de klachtbehandeling aan het bestuur en de directie.

HOOFDSTUK 6 RAPPORTAGE

Artikel 6.1 Rapportage

1. Burgemeester en wethouders brengen over het voorgaande kalenderjaar een door de klachtencoördinator opgesteld verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen. In dit verslag worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
2. Het jaarverslag wordt, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, voorgelegd aan de directie, het college, de raad (via een notitie ter informatie) en de Ondernemingsraad.
3. Hiermee wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 9.12a Awb waarin is bepaald dat geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd.

HOOFDSTUK 7 SLOTBEPALINGEN

Artikel 7.1 Onvoorzien

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 7.2 Wijzigingen reglement

Het college van burgemeester en wethouders is bevoegd om wijzigingen aan te brengen in dit reglement. De raadscommissie Bestuur en Strategie en de Ondernemingsraad worden van deze wijzigingen in kennis gesteld.

Artikel 7.3 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag van de maand volgend op die waarin het door de gemeenteraad is vastgesteld. Per deze datum wordt het klachtenreglement Bernheze van 2000 (gewijzigde versie 2008) ingetrokken.

Artikel 7.4

Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022'.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Bernheze in zijn openbare vergadering van
7 juli 2022



Leandra Killian
griffier



Marieke Moorman
voorzitter