

De raad van de gemeente Vught;

gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 8 september 2020;

gelet op de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

**besluit:**

de Klachtenverordening Gemeente Vught vast te stellen.

## **Hoofdstuk 1. Begripsomschrijvingen**

### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

- a. wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen;
- c. bestuursorgaan:
  1. de gemeenteraad en de door en vanuit de raad samengestelde commissies;
  2. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders;
  3. de burgemeester;
  4. de heffings- en invorderingsambtenaar;
- d. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen;

- e. medewerker: een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon in de uitvoering van zijn functie;
- f. klachtbehandelaar: degene die overeenkomstig hoofdstuk 9.1.3 van de wet en artikel 4 van deze verordening belast is met de behandeling van en de advisering over klachten;
- g. klachtencoördinator: degene die overeenkomstig artikel 3 van deze verordening belast is met de coördinatie van de behandeling van klachten;

## **Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling**

### **Artikel 2 Klachtbehandeling**

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De Klachtenverordening geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Klachtenbehandeling kent twee fases:
  - a. Klachtbehandeling door informele behandeling, waarbij de medewerker of klachtenbehandelaar probeert de klacht direct danwel via bemiddeling tot tevredenheid van de klager op te lossen;
  - b. Formele klachtbehandeling, waarbij een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld volgens afdeling 9.1.2. van de wet en het bepaalde in en bij deze verordening.

Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de formele behandeling kan deze vervolgens een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 3 Klachtencoördinator**

1. Burgemeester en wethouders wijzen een klachtencoördinator aan. Tevens wijzen zij één of meer plaatsvervangers van de klachtencoördinator aan.

2. Burgemeester en wethouders stellen nadere regels vast voor de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator ziet erop toe, dat de behandeling van een klacht overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht, het bepaalde in deze verordening en de nader door burgemeester en wethouders vastgestelde regels plaatsvindt.

## **Artikel 4 Klachtbehandelaar**

1. Een klacht over:
  - a. de gemeenteraad of een door of vanuit de raad samengestelde commissie wordt behandeld door de burgemeester;
  - b. het college of een lid van het college wordt behandeld door de burgemeester;
  - c. de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester;
  - d. de gemeentesecretaris of raadsgriffier wordt behandeld door de burgemeester;
  - e. een klacht over een griffiemedewerker wordt behandeld door de raadsgriffier.
2. Burgemeester en wethouders wijzen de klachtbehandelaars aan voor de behandeling van klachten over:
  - a. de heffings- of invorderingsambtenaar;
  - b. medewerkers, met uitzondering van de medewerkers genoemd in het eerste lid.
3. De klachtbehandelaar is bevoegd over de klacht aan het bestuursorgaan te adviseren.
4. Burgemeester en wethouders stellen nadere regels vast voor de taken en bevoegdheden van de klachtbehandelaars.

## **Artikel 5 Nadere regels klachtbehandeling**

1. Burgemeester en wethouders stellen, met inachtneming van titel 9.1 van de wet, nadere regels vast voor:
  - a. de registratie van klachten;
  - b. de vereisten voor indiening van een klacht waaraan, naast de in artikel 9:4, lid 2 van de wet genoemde vereisten, moet worden voldaan;
  - c. het niet in behandeling nemen van een klacht, met inachtneming van artikel 9:8, lid 1 en 2 van de wet;
  - d. de procedure voor behandeling van en advisering over mondelinge en schriftelijke klachten, ter uitvoering van artikel 2 van deze verordening;
2. Burgemeester en wethouders stellen het formulier vast met behulp waarvan een klacht kan worden ingediend.

## **Hoofdstuk 3 Jaarlijkse publicatie**

### **Artikel 6 Jaarlijkse publicatie**

1. Burgemeester en wethouders brengen ieder jaar over het daaraan voorafgaande jaar geanonimiseerd een verslag uit over het aantal ingediende klachten, de aard hiervan en de wijze van afdoening.
2. Het jaarverslag wordt opgesteld door de klachtencoördinator.
3. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de gemeente- en ondernemingsraad.

## **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

### **Artikel 7 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op de achtste dag na bekendmaking. Op het moment van inwerkingtreding van deze verordening wordt de “Klachtenregeling gemeente Vught” van 17 november 2011 ingetrokken.

## **Artikel 8 Citeertitel**

Deze verordening kan worden aangehaald als “Klachtenverordening gemeente Vught”.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Vught  
in zijn openbare vergadering van 8 oktober 2020.

de griffier,

de voorzitter,

drs. J.A. Deneer

R.J. van de Mortel