

## Klachtenverordening gemeente Grave

### De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Grave

Ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;  
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 6 mei 2014;  
gelet op artikel 149 Gemeentewet en hoofdstuk 9 titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht;

### besluit

Vast te stellen de navolgende

### Klachtenverordening gemeente Grave

#### Artikel 1

##### Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- (Gemeentelijk) bestuursorgaan: de burgemeester; het college van burgemeester en wethouders; de gemeenteraad;
- Klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 2;
- Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman in Den Haag;
- Klachtbehandeling: het onderzoeken van een klacht met inachtneming van titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht;
- Klachtafdoening: het schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de klager van de bevindingen van de klachtbehandeling alsmede van eventuele daaraan verbonden conclusies als bedoeld in artikel 9.12 Algemene wet bestuursrecht;
- Klachtbehandelaar: de functionaris als bedoeld in artikel 3.

#### Artikel 2

##### Klachtencoördinator

- De door het dagelijks bestuur van de werkorganisatie CGM als klachtencoördinator aangewezen functionarissen worden voor deze verordening aangewezen als klachtencoördinator respectievelijk plaatsvervangend klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2 Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
- Desgewenst verleent de klachtencoördinator aan klager medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
- De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht en stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 6.
- De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

#### Artikel 3

##### Klachtbehandelaar

- Een klacht over de gemeenteraad, een raadscommissie, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of een wethouder wordt behandeld door de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie.
- Een klacht over de griffier of een griffiemedewerker wordt behandeld door de werkgeverscommissie uit de gemeenteraad..
- Een klacht over een medewerker in dienst van de gemeente wordt behandeld door de gemeentesecretaris.

#### Artikel 4

##### Klachtafdoening

- De klachtbehandelaar zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen van de klachtencoördinator, aan het bestuursorgaan dat de klacht afdoet.
- Klachten worden als volgt afgedaan:

- a. Een klacht over de gemeenteraad, een raadscommissie, de griffier of een medewerker van de griffie: door de gemeenteraad.
- b. Een klacht over de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders, een wethouder of een medewerker in dienst van de gemeente: door het college van burgemeester en wethouders.

#### **Artikel 5** **Nationale Ombudsman**

1. Bij het toezenden van het rapport van bevindingen als bedoeld in artikel 4 eerste lid wordt klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen één jaar na ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman in Den Haag.
2. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente Grave op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
  - a. het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente Grave zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
  - b. het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
  - c. het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 6.

#### **Artikel 6** **Registratie en publicatie**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders respectievelijk de gemeenteraad verslag uit van alle in het voorgaande jaar ingediende klachten. Het verslag wordt aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen, de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen.
3. Het verslag wordt gepubliceerd. De publicatie is vormvrij.

#### **Artikel 7** **Inwerkingtreding**

1. Deze verordening treedt in werking op 1 juli 2014.
2. De Klachtenverordening Grave 2012 wordt met ingang van de in lid 1 vermelde datum ingetrokken.

#### **Artikel 8** **Onvoorziene gevallen**

In de gevallen waarin deze verordening of de wet niet voorziet, beslist de klachtbehandelaar, de burgemeester gehoord.

#### **Artikel 9** **Citeertitel**

Deze verordening kan worden aangehaald als: Klachtenverordening gemeente Grave.  
Aldus besloten door de raad van de gemeente Grave in zijn openbare vergadering van 18 juni, 2014.

A.M.H. Roolvink, voorzitter  
J.A. Roelofs, griffier,

Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders van Grave op 6 mei 2014

A.M.H. Roolvink, burgemeester  
J.J.L. Heerkens, Secretaris

Aldus besloten door de burgemeester op 6 mei 2014,  
A.M.H. Roolvink, burgemeester