

## Klachtenverordening

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Roosendaal;  
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 22 mei 2018;  
gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

### BESLUITEN

vast te stellen de **Klachtenverordening**.

#### Artikel 1 Klachtenbehandeling

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. De Klachtenverordening is niet van toepassing op klachten over jeugdprofessionals.

#### Artikel 2 Begripsbepalingen

- a. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of andere entiteit heeft gedragen. Klachten gericht tegen jeugdprofessionals zijn hierbij uitgezonderd.
- b. bestuursorgaan:
  - de raad;
  - het college van burgemeester en wethouders;
  - de burgemeester;
  - een commissie waaraan een bevoegdheid van de raad of van burgemeester en wethouders; is toegekend;
  - de heffings- en invorderingsambtenaar.
- c. algemeen directeur: de gemeentesecretaris in zijn functie van hoofd van de ambtelijke organisatie;
- d. directeur: de ambtenaar die deel uit maakt van het directieteam;
- e. ambtenaar: een persoon die door of vanwege de gemeente is aangesteld om in openbare dienst voor de gemeente Roosendaal werkzaam te zijn alsmede met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is aangegaan;
- f. groep: de organisatorische eenheid zonder teamleider, die gezamenlijk verantwoordelijk is voor de toebedeelde taken;
- g. team: de organisatorische eenheid met een teamleider, die verantwoordelijk is voor de toebedeelde taken;
- h. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 3;
- i. klachtbehandelaar: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- j. Commissie Ombudsman: het onafhankelijke orgaan, als bedoeld in artikel 9:17, aanhef en onder b, van de Algemene wet bestuursrecht, waarbij een klacht kan worden ingediend indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling bij de gemeente overeenkomstig titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders wijzen één of meer klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe, dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke schriftelijk ingediende klacht.
4. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Commissie ombudsman.

#### **Artikel 4 Klachtbehandelaar**

1. Burgemeester en wethouders wijzen één of meerdere klachtbehandelaars aan die alle klachten behandelen, met uitzondering van de klachten die benoemd zijn in het tweede tot en met vijfde lid.
2. Een klacht over de gemeenteraad of commissie, of een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad of commissie wordt behandeld door de burgemeester.
3. Een klacht over het college of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval het vijfde lid van dit artikel van toepassing is.
4. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door een wethouder.
5. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
6. De klachtbehandelaar is niet inhoudelijk betrokken geweest bij proces en inhoud van de betreffende klacht.
7. De klachtbehandelaar kan een medewerker als contactpersoon aanwijzen, die hem ondersteunt bij de behandeling van klachten.

#### **Artikel 5 Fasering**

De klachtenbehandeling kent drie fases:

- a. informele behandeling: de klachtbehandelaar of klachtencoördinator neemt binnen een week na ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager in een poging tot bemiddeling;
- b. formele behandeling in eerste instantie: een klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening;
- c. formele behandeling in tweede instantie: behandeling van de klacht door de Commissie Ombudsman na de formele behandeling in eerste instantie.

#### **Artikel 6 Indiening van een klacht**

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek worden ingediend.
2. Een klacht kan ook langs de elektronische weg worden ingediend. Dit kan via het klachtenformulier, te vinden op de gemeentelijke website [www.roosendaal.nl](http://www.roosendaal.nl).
3. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Een klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan waar de klacht betrekking op heeft.
5. Bij een schriftelijke klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
6. Een schriftelijke klacht dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
7. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt schriftelijk aan klager en degene over wie werd geklaagd bevestigd.
8. Een mondeling ingediende klacht wordt genoteerd door de klachtencoördinator. Hij maakt hiervan een kort verslag en laat dit ondertekenen door de klager.

#### **Artikel 7 Ontvangstbevestiging en registratie**

1. Elke ingediende klacht wordt geregistreerd.
2. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator binnen vijf dagen schriftelijk aan de klager bevestigd.
3. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
4. Indien de klacht niet voldoet aan de formele vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht kan de klacht buiten behandeling blijven, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencoördinator gestelde termijn.

#### **Artikel 8 Niet in behandeling nemen klacht**

1. Gelet op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht worden klachten, aangaande gedragingen die in dit artikel zijn genoemd, niet in behandeling genomen.
2. Van het besluit om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 12, eerste lid, van deze verordening is van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 9 Onderzoek**

1. De begeleiding van de behandeling van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
3. De klachtencoördinator kan, in overleg met de klachtbehandelaar, bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming nodig van de algemeen directeur.

### **Artikel 10 Hoor en wederhoor**

1. Aan de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, wordt door de klachtencoördinator een kopie van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, in het bijzijn van de klachtencoördinator. Het horen van beide partijen vindt al dan niet in elkaars aanwezigheid plaats.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
5. Zowel de klager als de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.

### **Artikel 11 Verslaglegging**

1. Het verslag van het klachtgesprek wordt gemaakt door middel van een geluidsopname. Op verzoek van belanghebbenden wordt de geluidsopname aan hen verstrekt.
2. Indien één van de aanwezigen zwaarwegende bezwaren heeft tegen het maken van een geluidsopname, kan de klachtbehandelaar besluiten dat in plaats hiervan een schriftelijk verslag wordt opgesteld. Dit verslag houdt een zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en verder tijdens het gesprek is voorgevallen en kan verwijzen naar de op de zitting overgelegde bescheiden.

### **Artikel 12 Afdoening**

1. De klachtencoördinator zendt de beslissing op de klacht aan de klager en de persoon over wiens handelen geklaagd wordt en de directie. In de beslissing op de klacht zijn de bevindingen van het onderzoek opgenomen. De beslissing wordt ondertekend door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van de klacht af. Van een verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 13 Klachtbehandeling in tweede instantie**

1. Bij de toezending van de beslissing op de klacht wordt klager meegedeeld dat hij indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen een jaar na de ontvangst van de beslissing zijn klacht kan voorleggen aan de Commissie Ombudsman.
2. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Commissie Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met het registreren en coördineren van de verzoekschriften die bij de Commissie Ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
3. De Commissie Ombudsman handelt klachten af overeenkomstig titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

### **Artikel 14 Instelling Commissie Ombudsman**

1. Er is een Commissie Ombudsman.
2. De Commissie Ombudsman is niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan en vervult haar taak zonder vooringenomenheid.
3. De voorzitter en de leden van de Commissie Ombudsman nemen niet deel aan het onderzoek indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij zij op enigerlei wijze direct of indirect zijn betrokken of betrokken zijn geweest.

### **Artikel 15 Samenstelling en zittingsduur Commissie Ombudsman**

1. De Commissie Ombudsman bestaat uit een voorzitter en twee leden, die op voorstel van burgemeester en wethouders worden benoemd door de raad. De raad benoemt uit de leden de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de commissie.
2. De benoeming geschiedt voor de periode van zes jaar op grond van artikel 81q van de Gemeentewet. Alle leden kunnen direct na afloop van deze periode worden herbenoemd.
3. Tot voorzitter of lid van de commissie zijn niet benoembaar:

- a. de burgemeester en leden van een orgaan, bedoeld in artikel 2, aanhef en onder b, van deze verordening;
  - b. ambtenaren en overige personen als bedoeld in artikel 2, aanhef onder c, d en e van deze verordening;
  - c. bestuurders of personeelsleden van een publiekrechtelijk samenwerkingsverband, waarin de gemeente deelneemt.
4. Ten aanzien van de leden van de commissie is artikel 81s van de Gemeentewet voor het afleggen van een eed van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 16 Ontslag**

1. De raad ontslaat de voorzitter of een lid van de commissie;
  - a. op zijn verzoek;
  - b. wanneer hij uit hoofde van ziekte of gebrek blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
  - c. bij de aanvaarding van een ambt of betrekking die ingevolge artikel 15, derde lid, onverenigbaar is met het voorzitterschap of het lidmaatschap van de commissie;
  - d. wanneer hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
  - e. wanneer hij ingevolge een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld of wegens schulden is gegijzeld;
  - f. wanneer hij naar het oordeel van de raad door handelen of nalaten nadeel toebrengt aan het aanzien van de commissie.
2. De voorzitter of leden blijven hun functie waarnemen totdat in hun opvolging is voorzien, behalve indien sprake is van sub d, e en/of f van dit artikel.

#### **Artikel 17 Financiële middelen**

1. De leden van de Commissie Ombudsman ontvangen een vergoeding per uur voor de uitvoering van hun werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten. Er vindt een jaarlijkse indexering plaats.
2. Burgemeester en wethouders stellen conform het vigerende reiskostenbeleid de vergoeding voor de reiskosten van de leden van de commissie vast.
3. De raad verschafft de Commissie Ombudsman voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 18 Bemiddeling**

1. De Commissie Ombudsman kan gedurende een onderzoek, de verzoeker en het bestuursorgaan voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De Commissie Ombudsman brengt ook na een geslaagde bemiddeling een verslag uit.

#### **Artikel 19 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift**

1. De commissie bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de verzoeker.
2. Indien de commissie een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht instelt, zendt zij tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

#### **Artikel 20 Deskundigenonderzoek**

1. Indien de Commissie Ombudsman op grond van artikel 9:32 van de Algemene wet bestuursrecht voornemens is om in het belang van het onderzoek deskundigen werkzaamheden te laten verrichten of tolken op te roepen, dient door de Commissie Ombudsman vooraf offerte opgevraagd te worden.
2. De betrokken partijen dienen allen akkoord te gaan met de offerte.
3. De opgevraagde offerte wordt na goedkeuring van alle betreffende betrokken partijen, door hen ondertekend.
4. De kosten voor het opleggen van werkzaamheden aan deskundigen komen ten laste van de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.

#### **Artikel 21 Jaarverslag Commissie Ombudsman**

De Commissie Ombudsman brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden.

#### **Artikel 22 Verslag**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks voor 1 april aan het college en de gemeenteraad verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld.

2. Het verslag bevat in ieder geval informatie over het aantal klachten dat formeel in behandeling is genomen en de aard van deze klachten.

#### **Artikel 23 Geheimhouding**

Degenen die belast zijn met de behandeling van klachten zijn verplicht tot geheimhouding van bij de uitvoering van hun taak verkregen gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit hun taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 24 Inwerkingtreding**

1. Deze verordening treedt in werking op de derde dag na die van bekendmaking.
2. De Klachtenverordening vastgesteld d.d. 7 november 2012 en sindsdien gewijzigd, wordt ingetrokken.

#### **Artikel 25 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenverordening".

*Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 28 juni 2018,  
de griffier, de voorzitter,*

*Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders op 22 mei 2018,  
de secretaris, de burgemeester,*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester op 22 mei 2018,  
de burgemeester,*