

## Klachtenverordening gemeente Moerdijk

De raad van de gemeente Moerdijk, in zijn vergadering van 18 april 2019;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 26 februari 2019;

gelet op de artikelen 81p tot en met 81x, 108 lid 1, 147 lid 1 en 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

### BESLUIT

vast te stellen de :

#### KLACHTENVERORDENING GEMEENTE MOERDIJK

##### Hoofdstuk 1 Algemeen

##### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Verordening wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een uiting van onvrede of kritiek op de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, een gemeentelijk organisatieonderdeel of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, zich in een bepaalde situatie ten opzichte van iemand heeft gedragen;
- b. Gedraging: een feitelijke handeling of een nalaten te handelen van een bestuursorgaan jegens een natuurlijke of rechtspersoon;
- c. Bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad en de adviescommissie voor de bezwaarschriften;
- d. Klachtencommissie: een commissie ex artikel 9:14 Algemene wet bestuursrecht die is belast met de behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie;
- e. Commissie Ombudsman: het onafhankelijke orgaan, als bedoeld in artikel 9:17 aanhef en onder b Algemene wet bestuursrecht jo. artikel 81w Gemeentewet, waarbij een klacht in tweede instantie kan worden ingediend indien men niet te tevreden is over de klachtafhandeling bij de gemeente.

##### Artikel 2 De klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie die is belast met de behandeling van en advisering over klachten in eerste instantie.
2. Als klachtencommissie fungeert de kamer algemene zaken van de onafhankelijke commissie van advies voor de bezwaarschriften van de gemeente Moerdijk.
3. De klachtencommissie is, voor wat betreft de taakuitoefening, niet ondergeschikt aan enig gemeentelijk bestuursorgaan en ontvangt ter zake van de uitoefening van de werkzaamheden geen instructies, noch in het algemeen, noch voor een enkel geval.

##### Artikel 3 Beslissingsbevoegdheid

1. De beslissingsbevoegdheid ligt behoudens de in lid 2, 3 en 4 genoemde gevallen bij het college.
2. Ten aanzien van klachten tegen de gemeenteraad en medewerkers van de griffie ligt de beslissingsbevoegdheid bij de burgemeester als voorzitter van de raad.
3. Ten aanzien van klachten tegen leden van het college ligt de beslissingsbevoegdheid bij de burgemeester als voorzitter van het college.
4. Ten aanzien van klachten tegen de burgemeester ligt de beslissingsbevoegdheid bij de loco-burgemeester.

## Hoofdstuk 2 De procedure

### Paragraaf 2.1 Algemeen

#### Artikel 4 Fasering van de klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

- a. Informeel bemiddeling:  
Indien iemand zich mondeling of schriftelijk met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Indien de klager daar prijs op stelt, wordt geprobeerd om middels een (telefoon) gesprek de klacht op een informele wijze af te handelen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over de wijze van informele bemiddeling, alsnog de formele behandeling van de klacht door te zetten.
- b. Formele behandeling in eerste instantie:  
Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen in deze verordening.
- c. Formele behandeling in tweede instantie :  
Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht vindt plaats door de Commissie Ombudsman na afronding van de formele behandeling in eerste instantie.

#### Artikel 5 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).
2. Een schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
  - a. de naam en het adres van de klager
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

#### Artikel 6 De ontvangst van de klacht

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen door de secretaris van de klachtencommissie schriftelijk bevestigd. Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld dat een klachtencommissie over de klacht zal adviseren en wordt een brochure met een toelichting op de klachtenprocedure meegezonden.
2. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende wordt een kopie van de klacht toegezonden.

#### Artikel 7 Niet behandelen van een klacht

1. Een bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - a. direct tot tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet wordt gekomen;
  - b. de klacht is ingediend later dan een jaar na de gedraging waarover wordt geklaagd;
  - c. reeds eerder over de gedraging een klacht is ingediend die is behandeld;
  - d. tegen de gedraging bezwaar had kunnen worden gemaakt;
  - e. tegen de gedraging beroep had kunnen worden ingesteld;
  - f. de gedraging is onderworpen aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter dan wel onderworpen is geweest;
  - g. ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is dan wel de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is of
  - h. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen krijgt de klager daarvan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bericht.

#### Artikel 8 De behandelingstermijn

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijke mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

## **Paragraaf 2.2 Informele bemiddeling**

### **Artikel 9 Informele bemiddeling**

1. Na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht zoekt de betreffende vakafdeling contact met de klager met de vraag of deze bereid is tot medewerking aan informele bemiddeling.
2. Indien klager niet bereid is mee te werken aan informele bemiddeling, wordt overgegaan tot de formele behandeling van de klacht in eerste instantie.
3. Indien klager wel bereid is mee te werken aan informele bemiddeling, wordt door de betreffende vakafdeling een afspraak gemaakt voor een gesprek van de klager met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en/of diens leidinggevende.
4. Van het informele gesprek wordt een kort verslag gemaakt.
5. Nadat het informele gesprek heeft plaatsgevonden neemt de secretaris van de klachtencommissie contact op met klager om te informeren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
6. Is de klacht naar oordeel van de klager naar tevredenheid afgehandeld dan zal geen formele behandeling van de klacht meer plaatsvinden. Dit wordt door de secretaris van de klachtencommissie schriftelijk aan klager bevestigd.
7. Is de klacht naar oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld dan zal de formele behandeling van de klacht in eerste instantie plaatsvinden.

## **Paragraaf 2.3. Formele behandeling in eerste instantie**

### **Artikel 10 Formele behandeling in eerste instantie**

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de klachtencommissie.
2. 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.
3. Van het horen wordt door de secretaris van de klachtencommissie een verslag gemaakt.
4. De klachtencommissie stelt een advies op voor het bestuursorgaan met daarin haar oordeel over de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie zendt het verslag van de hoorzitting vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan.
6. Naar aanleiding van het advies neemt de op grond van artikel 3 bevoegde gemachtigde een beslissing op de klacht en stelt klager hiervan schriftelijk gemotiveerd in kennis. Bij de beslissing op de klacht wordt aan klager het advies van de klachtencommissie meegestuurd.
7. Indien de beslissing van het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de klachtencommissie, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld.
8. De klachtencommissie en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangen van het bestuursorgaan een afschrift van de beslissing op de klacht.

## **Paragraaf 2.4. Formele behandeling in tweede instantie**

### **Artikel 11 Instelling Commissie Ombudsman**

1. Er is een Commissie Ombudsman ingesteld door de raad.
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 12 Samenstelling en zittingsduur commissie**

1. De Commissie Ombudsman bestaat uit één 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 Ombudsman.
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 Ombudsman zijn niet benoembaar:

een lid van het college van burgemeester en wethouders, een raadslid of een lid van een adviesorgaan van de gemeente Moerdijk;  
een ambtenaar, door of vanwege het gemeentebestuur van Moerdijk aangesteld of daaraan ondergeschikt;  
bestuurders en personeelsleden van een publiekrechtelijk samenwerkingsverband, waarin de gemeente deelneemt.

4. Ten aanzien van de leden van de Commissie Ombudsman is artikel 81s van de Gemeentewet voor het afleggen van een eed van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 13 Ontslag**

De raad ontslaat de voorzitter of een lid van de Commissie Ombudsman:

- 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 8, derde lid, onverenigbaar is met het voorzitterschap of het lidmaatschap van de Commissie Ombudsman;
- d. Wanneer hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld dan wel hem bij onherroepelijk 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 Ombudsman.

### **Artikel 14 Financiële middelen**

1. De leden van de Commissie Ombudsman ontvangen een vergoeding van € 75 per uur voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Voor de organisatie van de werkzaamheden ontvangt de Commissie Ombudsman een tegemoetkoming in de kosten van € 100 per jaar. Deze bedragen worden jaarlijks geïndexeerd conform het CPI voor de gezinsconsumptie.
2. Burgemeester en wethouders stellen conform de Reisregeling Binnenland de vergoeding van de reiskosten van de leden van de Commissie Ombudsman vast.

### **Artikel 15 Bemiddeling**

1. De Commissie Ombudsman kan gedurende een onderzoek, de klager 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 16 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift**

1. De Commissie Ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de klager.
2. Indien de Commissie Ombudsman 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 17 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 18 Werkinstructie**

Voor zover de Commissie Ombudsman dit nodig acht, maakt zij een werkinstructie voor haar werkzaamheden.

### **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

#### **Artikel 19 Jaarverslag**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks binnen drie maanden na afloop van het jaar verslag uit van haar werkzaamheden.
2. De Commissie Ombudsman brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden.

#### **Artikel 20 Inwerkingtreding**

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking.
2. De Klachtenverordening 2014, vastgesteld op 24 oktober 2013, wordt ingetrokken met ingang van inwerkingtreding van deze verordening.
3. Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening gemeente Moerdijk.

*Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad, gehouden op 18 april 2019*

*De griffier,*

*H.D. Tiekstra*

*De voorzitter,*

*J.P.M. Klijs*