

## Verordening op de behandeling van klachten gemeente Oisterwijk 2020

De raad van de gemeente Oisterwijk;  
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van <datum>;  
gezien de wens om te komen tot:  
het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente;  
een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling;  
een optimalisatie van de relatie tussen burger en de gemeente;  
het signaleren van mogelijke tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente;  
duidelijke afspraken binnen de ambtelijke organisatie over een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van klachten teneinde de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling conform hoofdstuk 9 van de Awb te kunnen waarborgen.  
gelet op artikel 147 en 149 van de Gemeentewet en titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;  
**b e s l u i t:**  
vast te stellen de Verordening op de behandeling van klachten gemeente Oisterwijk 2020

### Hoofdstuk I Begrips- en algemene bepalingen

#### Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Oisterwijk, of één van de medewerkers werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of een rechtspersoon heeft gedragen;
- b. klager: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een mondelinge of schriftelijke klacht indient;
- c. bestuursorgaan:
  1. de gemeenteraad,
  2. het college van burgemeester en wethouders en
  3. de burgemeester;
- d. medewerker: een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon in de uitvoering van zijn functie;
- e. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten;
- f. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 2.4 van deze verordening aangewezen is de klacht intern te behandelen;
- g. klachtencoördinator: de ambtenaar die door burgemeester en wethouders is belast met de coördinatie van de behandeling van klachten.

#### Artikel 1.2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het betreffende bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van de personen, bedoeld in artikel 1.1 onder d, wordt toegerekend aan het betreffende bestuursorgaan.
3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
4. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan door de medewerker bij wie deze is ingediend, zijn leidinggevende of, indien de klacht bij een lid van een bestuursorgaan is ingediend, dat lid of de voorzitter van het bestuursorgaan. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld of door de klachtencoördinator geregistreerd.
5. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om een schriftelijke klacht in te dienen.
6. Zodra naar tevredenheid van klager aan zijn klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd bevestigd.

## Hoofdstuk II Behandeling schriftelijke klachten

### Artikel 2.1 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het bestuursorgaan.
2. De klacht dient ondertekend te worden ingediend en bevat:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht zich richt;
  - d. de datum waarop de beklagde gedraging heeft plaatsgevonden of de klacht is ontstaan;
  - e. de vermelding van het bestuursorgaan of de naam van de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
  - f. de reden van de klacht;
  - g. indien van toepassing, zoveel mogelijk afschriften van relevante stukken waarop de klacht betrekking heeft.
3. Het bestuursorgaan kan besluiten de klacht buiten behandeling te stellen in de gevallen als genoemd in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht.

### Artikel 2.2 Registratie en ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator registreert de klacht en legt deze voor aan degene die op grond van artikel 2.3 bevoegd is de klacht te behandelen.
2. De klachtencoördinator bevestigt namens het betreffende bestuursorgaan de ontvangst van een klacht schriftelijk aan de klager.
3. In de ontvangstbevestiging wordt, voor zover mogelijk, vermeld wie de klacht behandelt en hoe deze klacht procedureel verder behandeld zal worden.
4. De klachtencoördinator zendt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van de klacht, de daarbij behorende stukken en de ontvangstbevestiging van de klacht toe.

### Artikel 2.3 Behandelaar van de klacht

1. Een klacht wordt behandeld door:
  - a. een afdelingshoofd indien het een gedraging van een medewerker van zijn afdeling betreft;
  - b. de gemeentesecretaris of directeur indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
  - c. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris, de directeur, een wethouder of het college van burgemeester en wethouders betreft;
  - d. de griffier indien het een gedraging van een medewerker van de griffie betreft.
  - e. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
  - f. de voorzitter van de gemeenteraad indien het (een lid van) de gemeenteraad of (een lid van) een raadscommissie betreft;
  - g. de voorzitter van de gemeenteraad in overleg met de voorzitter van de werkgeverscommissie indien het de griffier betreft.
2. Indien de aangewezen klachtbehandelaar bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, wijzen burgemeester en wethouders een andere klachtenbehandelaar aan. Ingeval het een klacht betreft als bedoeld in het vorige lid onder d, g en h wijst de (plaatsvervangend) voorzitter van de gemeenteraad een andere klachtbehandelaar aan.
3. De klachtbehandelaar kan één of meerdere personen aanwijzen die namens hem de klacht behandelt dan wel behandelen. Deze persoon kan niet de beklagde zijn of een andere persoon die bij de gedraging waar over is geklaagd was betrokken. De verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling verschuift daarmee echter niet: de klachtbehandelaar blijft steeds verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht.

### Artikel 2.4 Inschakeling van een externe adviseur

1. Klachten over een gedraging van de gemeentesecretaris, de algemeen directeur, de griffier, de burgemeester, (leden van) het college en (leden van) de gemeenteraad worden door de klachtbehandelaar ter advisering voorgelegd aan een externe adviseur.
2. De gemeentesecretaris kan op advies van de klachtbehandelaar of klachtencoördinator besluiten bij klachten over gedragingen van anderen dan genoemd in het eerste lid de klacht ter advisering voor te leggen aan een externe adviseur of in afwijking van het eerste lid af te zien van inschakeling van een extern adviseur als de aard van de klacht daar aanleiding toe geeft. Bij klachten over de gemeentesecretaris, de griffier, (leden van) de gemeenteraad en (leden van) een raadscommissie is in plaats van de gemeentesecretaris de burgemeester bevoegd hierover te besluiten.

### **Artikel 2.5 Onderzoek en horen**

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord.
2. Ter voorbereiding van de hoorzitting verricht de klachtencoördinator de volgende activiteiten:
  - a. het toezenden van een uitnodiging aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - b. het samenstellen van een dossier;
  - c. het in de gelegenheid stellen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft om het dossier in te zien en aan te vullen.
3. Het horen vindt plaats in gezamenlijke aanwezigheid van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Indien een van de partijen zich tegen horen in elkaars aanwezigheid verzet, kan de klachtenbehandelaar besluiten gescheiden te horen.
4. Het horen vindt in beginsel in beslotenheid plaats, tenzij alle betrokken partijen geen bezwaar hebben tegen openbaarheid.
5. Partijen ter hoorzitting kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door een gemachtigde.
6. De klachtencoördinator zorgt voor een verslag van de hoorzitting.
7. Van deze procedure van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
8. Indien op grond van artikel 2.4 een externe adviseur is ingeschakeld, leidt hij de hoorzitting.

### **Artikel 2.6 Uitbrengen van het advies en beslissing bestuursorgaan**

1. De klachtbehandelaar brengt advies uit aan het betrokken bestuursorgaan. Bij dit advies is, indien van toepassing, het verslag van de hoorzitting gevoegd.
2. Het bestuursorgaan neemt op basis van het uitgebracht advies binnen zes weken na ontvangst van het advies een beslissing.
3. Indien het bestuursorgaan niet akkoord gaat met het advies van de klachtbehandelaar, motiveert het bestuursorgaan in zijn beslissing waarom het advies niet wordt gevolgd.
4. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht alsmede van de eventuele conclusies die er aan verbonden zijn.
5. Het bestuursorgaan geeft in de beslissing aan dat klager zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman wanneer hij het niet eens is met zijn beslissing.
6. Indien de klacht niet redelijkerwijs binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, is het mogelijk om de afdoening voor ten hoogste vier weken te verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk onder vermelding van de reden mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## **Hoofdstuk III Slotbepalingen**

### **Artikel 3.1 Inwerkingtreding en intrekking oude regeling**

Deze verordening treedt in werking op de dag na die waarop deze verordening is bekendgemaakt.

### **Artikel 3.2 Citeertitel**

Deze verordening kan worden aangehaald als "Klachtenverordening gemeente Oisterwijk 2020".

*Aldus besloten in de openbare vergadering van 18 mei 2020.*

*De gemeenteraad van Oisterwijk,*

*D. Robijns - raadsgriffier*

*H. Janssen - voorzitter*