

## Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Druten

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Druten, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

Overwegende dat,

in het kader van de harmonisatie van regelgeving van de gemeentes Druten en Wijchen het wenselijk is om één gelijklopende verordening voor beide gemeentes te hanteren;

het gelet daarop noodzakelijk is enkele aanpassingen in de verordening door te voeren;

Gelezen het voorstel van het college van 28 januari 2020;

Gehoord de ondernemingsraad;

Gelet op de desbetreffende bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet;

Besluiten vast te stellen:

### Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Druten

Deze verordening omvat:

- A. de interne klachtregeling, gebaseerd op hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- B. de externe klachtregeling (ombudsvoorziening), gebaseerd op Hoofdstuk IVc Gemeentewet en hoofdstuk 9, titel 9.2 van de Awb.

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

1. bestuursorgaan:
  - a. de burgemeester;
  - b. het college van burgemeester en wethouders;
  - c. de gemeenteraad;
  - d. een commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester zijn toegekend.
2. gedraging: de gedraging zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. gemeentelijke ombudsman: de persoon, die in deze functie door de gemeenteraad is benoemd.
4. klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een medewerker, een bestuursorgaan en leden daarvan in de uitoefening van hun functie, met uitzondering van individuele raadsleden.
5. klachtbehandelaar: de persoon die is belast met de behandeling van de klacht.
6. klachtencoördinator: de persoon die is belast met de procedurele bewaking en de administratieve afwerking van een klacht.
7. klager: de persoon zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht.
8. medewerker: de persoon die onder verantwoordelijkheid van een van de bestuursorganen van de gemeente werkzaam is.

### Artikel 2 Indiening van een klacht

1. Klachten kunnen mondeling en schriftelijk worden ingediend. Op verzoek van klager kan de klachtencoördinator behulpzaam zijn bij het op schrift stellen van de klacht.
2. Een klacht moet worden ingediend bij het bestuursorgaan, gericht aan de klachtencoördinator. De klager of diens gemachtigde kan hierbij de hulp inroepen van de klachtencoördinator.

## A INTERNE KLACHTENREGELING

### Artikel 3 De klachtencoördinator

Deze functionaris heeft als taak:

- a. het registreren van de klacht en het beoordelen van de ontvankelijkheid;

- b. het zo spoedig mogelijk doorsturen van de ingekomen klacht ter behandeling aan de klachtbehandelaar en het tegelijkertijd sturen van een kopie van de klacht ter kennisneming aan degene over wiens gedraging is geklaagd;
- c. het sturen van een ontvangstbevestiging aan de klager binnen een week na ontvangst van de klacht. In die ontvangstbevestiging staat vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling van de klacht verloopt;
- d. het bewaken van de voortgang van de klachtbehandeling en het, zo nodig, daarover rapporteren aan de klachtbehandelaar;
- e. het opstellen van het jaarverslag, zoals bedoeld in artikel 6 van deze verordening.

#### Artikel 4 Vereenvoudigde afdoening

In eerste instantie zal de klachtencoördinator de klacht zelf afhandelen. De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en binnen drie weken afgehandeld. Indien de afhandeling niet naar tevredenheid van de klager heeft plaatsgevonden, wordt alsnog de procedure gevolgd als vermeld in artikel 5.

#### Artikel 5 De klachtbehandeling

1. De bestuursorganen, elk voor zover hun bevoegdheden betreffend, machtigen de klachtbehandelaar om de klacht af te handelen en de klager in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, zoals bedoeld in de artikelen 9:11 en 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Als klachtbehandelaar worden aangewezen:

<u>omtrent gedragingen van</u>	<u>klachtbehandelaar</u>
a. medewerker	domeinmanager
b. domeinmanager	gemeentesecretaris
c. gemeentesecretaris	college van burgemeester en wethouders
d. griffier	burgemeester
e. burgemeester	burgemeester
f. wethouder	college van burgemeester en wethouders
g. college van burgemeester en wethouders	college van burgemeester en wethouders
h. gemeenteraad	gemeenteraad
3. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
4. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift (art. 9:11, eerste lid Awb).
5. De klachtbehandelaar kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van die verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (art. 9:11, tweede lid, Awb).
6. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd bericht van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
7. Degene over wiens gedraging is geklaagd, ontvangt een kopie van de afdoening.

#### Artikel 6 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het college van burgemeester en wethouders verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten die in behandeling zijn genomen, een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld en de getroffen maatregelen.
3. Dit jaarverslag (zonder vermelding van persoonlijke gegevens) is openbaar en wordt ook ter kennis gebracht aan de gemeenteraad.

#### Artikel 7 Verwijzing naar externe klachtbehandeling

1. Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor hem een externe klachtvoorziening open bij de gemeentelijk ombudsman.
2. Van deze mogelijkheid wordt mededeling gedaan bij de kennisgeving als bedoeld in artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht.

### B EXTERNE KLACHTENREGELING/OMBUDSVOORZIENING

#### Artikel 8 Instelling ombudsman

Er is een gemeentelijke ombudsman, alsmede een plaatsvervanger.

### **Artikel 9 Zittingsduur**

1. De gemeentelijke ombudsman en diens plaatsvervanger worden beiden voor een termijn van 6 jaar benoemd door de gemeenteraad, op voordracht van het college van burgemeester en wethouders.
2. De gemeenteraad besluit ten minste zes maanden voor afloop van de benoemingsperiode over het al dan niet herbenoemen van de gemeentelijke ombudsman en diens plaatsvervanger.
3. De gemeentelijke ombudsman is voor wat betreft de taakuitoefening niet ondergeschikt aan enig gemeentelijk orgaan.

### **Artikel 10 Onverenigbare betrekkingen**

In elk geval vallen onderstaande functies onder artikel 81r, eerste lid Gemeentewet. Tot gemeentelijke ombudsman zijn niet benoembaar:

- a. de burgemeester;
- b. degenen die lid zijn van een van de in artikel 1, lid 2 genoemde organen of van overige gemeentelijke commissies;
- c. personen zoals bedoeld in artikel 1, lid 8;
- d. bestuurders en personeelsleden van enig publiekrechtelijk of privaatrechtelijk samenwerkingsverband waarin de gemeente Druten deelneemt;
- e. degenen, die het beroep van advocaat, procureur of notaris uitoefenen, behoudens vooraf verkregen toestemming van het college van burgemeester en wethouders, de raad gehoord;
- f. degenen die een functie, beroep of bedrijf uitoefenen waarvan de gemeenteraad oordeelt, dat die onverenigbaar zijn met de functie van ombudsman.

### **Artikel 11 Rechtspositie**

De rechtspositieregelingen, die op medewerkers in dienst van de gemeente van toepassing zijn, gelden niet ten aanzien van de gemeentelijke ombudsman.

### **Artikel 12 Financiële middelen**

1. De gemeentelijke ombudsman ontvangt op declaratiebasis een vergoeding voor zijn werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten welke past binnen het in de begroting vastgestelde bedrag.
2. Burgemeester en wethouders kunnen nadere regels stellen voor het indienen van de in het vorige lid genoemde declaraties.
3. De raad verschaft de gemeentelijke ombudsman voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van zijn werkzaamheden.

### **Artikel 13 Bemiddeling**

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

### **Artikel 14 Werkinstructie**

Voor zover de gemeentelijke ombudsman dit nodig acht, maakt hij een werkinstructie voor zijn werkzaamheden.

### **Artikel 15 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift**

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

### **Artikel 16 Toelichting standpunt**

1. Een mondelinge toelichting wordt door de gemeentelijke ombudsman in het verslag van bevindingen vastgelegd.
2. Betrokkenen kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

### **Artikel 17 Bevindingen en oordeel**

1. De gemeentelijke ombudsman streeft er naar om een onderzoek naar een klacht binnen 6 maanden af te sluiten met een rapport zoals wordt bedoeld in artikel 9:36 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Van de voortgang daarvan worden zowel de klager als het bestuursorgaan en/of personen waarover c.q. over wie wordt geklaagd, door de gemeentelijke ombudsman op de hoogte gesteld.

### **Artikel 18 Jaarverslag**

1. De gemeentelijke ombudsman brengt jaarlijks een schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan de gemeenteraad.
2. Dit jaarverslag (zonder vermelding van persoonlijke gegevens) is openbaar en wordt ook ter kennis gebracht aan de gemeenteraad.

### **SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 19 Onvoorziene gevallen**

In gevallen waarin onderdeel A van deze regeling niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders.

#### **Artikel 20 Inwerkingtreding**

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking en werkt vervolgens terug tot en met 1 januari 2020.
2. Tegelijkertijd wordt de Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten, vastgesteld op 27 september 2012, ingetrokken.

#### **Artikel 21 Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Druten.

*Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 20 februari 2020.*

*De griffier,  
F.H.T.M. Aerts*

*De voorzitter,  
C.A.A. van Rhee-Oud Ammerveld*

*Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders;  
De secretaris (a.i.),  
A.P.J.M. Litjens*

*De burgemeester,  
C.A.A. van Rhee-Oud Ammerveld*

*Aldus besloten door de burgemeester;  
Burgemeester,  
C.A.A. van Rhee-Oud Ammerveld*