

Klachtenregeling gemeente Eersel

de raad van de gemeente Eersel;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 23 augustus 2022;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

gehoord de beraadslaging in de commissievergadering van 13 september 2022;

b e s l u i t

vast te stellen de volgende:

Klachtenregeling gemeente Eersel

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Doel van de regeling

Deze regeling beoogt een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en van de burgemeester als bestuursorganen van de gemeente Eersel.

Artikel 2 Klachtrecht voor een ieder

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een 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 een persoon, die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 3 Geen beroep mogelijk

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 4 Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen, te weten:

1. informele behandeling: indien iemand zich met een (mondelinge) klacht tot een bestuursorgaan van de gemeente Eersel wendt, wordt in eerste instantie met de betrokken perso(o)n(en) in overleg met de klachtbehandelaar getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de klachtbehandelaar.
2. formele behandeling - in eerste instantie: indien de klacht na informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, vindt formele behandeling van de klacht plaats. Een mondelinge klacht wordt daartoe op schrift gesteld. De organisatie is daarbij zo nodig behulpzaam. Een klaagschrift wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. Met instemming van klager kan gekozen worden voor een andere wijze van behandeling van de klacht.
3. formele behandeling - in tweede instantie: indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 2: DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 5 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.

Artikel 6 Schriftelijke of digitale klachten

1. Een klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen.
2. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling ervan noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
3. Namens het bestuursorgaan bevestigt de klachtencoördinator de ontvangst van een klacht schriftelijk. De klachtencoördinator is belast met de coördinatie van klachtbehandeling in eerste instantie (de interne klachtbehandeling) en is tevens contactpersoon voor de klachtbehandeling in tweede instantie (Nationale ombudsman).
4. Digitaal indienen van een klacht kan alleen met het op de gemeentelijke website ter beschikking gestelde webformulier "klacht over handelen gemeente". Voor het indienen van het formulier dient te worden ingelogd met DigiD.
5. Als tijdstip van ontvangst van een met het onder 4 genoemde digitale formulier ingediende klacht wordt aangemerkt het tijdstip waarop het gemeentelijk systeem voor gegevensverwerking een ontvangstbevestiging per e-mail heeft verstuurd aan de indiener van het digitale formulier.

Artikel 7 Geen verdere behandeling zodra aan klacht is tegemoetgekomen

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.

Artikel 8 Behandeling/klachtbehandelaar

1. De behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Bij een klacht wordt als leidraad gehanteerd dat deze wordt behandeld door:
 - a. een afdelingshoofd indien het een gedraging van een medewerker betreft waarbij het afdelingshoofd niet de leidinggevende is van deze medewerker;
 - b. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
 - c. de burgemeester indien het een gedraging van (een lid van) het college of de gemeentesecretaris betreft;
 - d. de locoburgemeester en de gemeentesecretaris indien het een gedraging van de burgemeester (als voorzitter van het college) betreft;
 - e. de plaatsvervangend voorzitter van de raad en de griffier indien het een gedraging van de burgemeester (als voorzitter van de raad) betreft;
 - f. de voorzitter van de raad en de griffier indien het een gedraging van (een lid van) de gemeenteraad of (een lid van) een raadscommissie betreft;
 - g. de voorzitter van de werkgeverscommissie indien het een gedraging van de griffier betreft;
 - h. de griffier indien het een gedraging van een medewerker van de griffie betreft;
 - i. het hoofd van de afdeling Bedrijfsvoering indien het een gedraging van de heffingsambtenaar of invorderingsambtenaar betreft.
3. Indien de klachtbehandelaar bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest en/of indien sprake is van onvoorziene gevallen, wijst de gemeentesecretaris in overleg met de burgemeester en de klachtencoördinator een andere klachtbehandelaar aan voor zover het gaat om het bestuursorgaan college. Indien het gaat om het bestuursorgaan raad, wijst de griffier in overleg met de burgemeester en de klachtencoördinator een andere klachtbehandelaar aan.

Artikel 9 Ontvankelijkheid

1. Een klacht behoeft niet in behandeling te worden genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 10 Afschrift klaagschrift aan betrokkene

Een afschrift van het klaagschrift, alsmede van de daarbij meegezonden stukken wordt zo spoedig mogelijk toegezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11 Hoor en wederhoor

1. De klachtbehandelaar stelt, in aanwezigheid van de klachtencoördinator, de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
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 een schriftelijk verslag gemaakt en/of een geluidsopname die niet langer bewaard wordt dan strikt noodzakelijk is.

Artikel 12 Afhandelingstermijn

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht, in overleg met de klachtencoördinator, af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Bevindingen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een externe instantie, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 14 Registratie

1. Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke en digitale klachten.
2. Schriftelijke oordelen in klachtprocedures worden openbaar gemaakt volgens de eisen van de Wet open overheid.

Artikel 15 Afwijkende klachtenregeling in overleg

Het bepaalde in dit hoofdstuk laat onverlet dat in overleg met de klager wordt gekozen voor een andere wijze van afhandeling van de klacht.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALING

Artikel 16 Onvoorziene gevallen

In de gevallen waarin de wet of deze regeling niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 17 Inwerkingtreding en citeertitel

1. De "Klachtenregeling gemeente Eersel 2001", vastgesteld door de raad op 18 december 2001, wordt ingetrokken.
2. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na de bekendmaking daarvan.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: "Klachtenregeling gemeente Eersel".

Aldus besloten in de openbare vergadering van 27 september 2022

De raad van de gemeente Eersel

de griffier, J.W.G. van Bree

de voorzitter, drs. W.A.C.M. Wouters