

## Verordening interne en externe klachtenbehandeling West Maas en Waal 2023

Vastgesteld bij raadsbesluit van 8 december 2022,

De Raad van de gemeente West Maas en Waal,

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 1 november 2022, kenmerk Z.077418;

Gelet op artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

Besluit vast te stellen de volgende verordening:

“ Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente West Maas en Waal 2023 ”

### Afdeling I: Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

**1 Klacht :**

een uiting van ongenoegen over gedragingen van een bestuursorgaan en leden daarvan (uitgezonderd individuele raadsleden) en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, in de uitoefening van hun functie.

**2 Bestuursorgaan :**

- de gemeenteraad;
- het college van burgemeester en wethouders;
- de burgemeester;
- een commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester zijn toegekend.

**3 Medewerker :**

de persoon die onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan bij de gemeente West Maas en Waal werkzaam is of is geweest.

**4 Gemeentelijke Ombudsman :**

De persoon die door de gemeenteraad van West Maas en Waal in deze functie is benoemd.

**5 Plaatsvervangend Ombudsman :**

De persoon die door de gemeenteraad van West Maas en Waal in deze functie is benoemd.

**6 Gedraging :**

de gedraging zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht.

**7 Klager:**

de persoon zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht.

**8 Klachtencoördinator :**

de als zodanig door het college van burgemeester en wethouders aangewezen persoon die belast is met de procedurele bewaking en administratieve afwerking van een klacht.

**9 Klachtbehandelaar:**

De persoon die belast is met de behandeling van de klacht.

#### Artikel 2 Indiening van een klacht

1. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend door tussenkomst van de klachtencoördinator, uiterlijk binnen één jaar nadat de betreffende gedraging zich heeft voorgedaan.
2. Mondelinge klachten kunnen door de klachtencoördinator op schrift worden vastgelegd.



## Afdeling II Interne klachtenbehandeling

### Artikel 3 De klachtencoördinator

Deze functionaris heeft als taak: registratie van de klacht en beoordeling van de ontvankelijkheid;

- het zo spoedig mogelijk doorzenden van de ingekomen klacht ter behandeling naar de klachtbehandelaar en het tegelijkertijd zenden van een afschrift van de klacht ter kennisneming aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- het zenden van een ontvangstbevestiging binnen twee weken na ontvangst van de klacht; in de ontvangstbevestiging wordt vermeld of de klacht in behandeling wordt genomen en zo ja, hoe de verdere behandeling daarvan zal verlopen;
- het ter kennisname verstrekken van een afschrift van de klacht en van de ontvangstbevestiging aan het college van burgemeester en wethouders na afloop van de klachtenbehandeling;
- het bewaken van de voortgang van de klachtenbehandeling en het –zo nodig- daarover rapporteren aan de klachtbehandelaar;
- het opstellen van het jaarverslag, zoals bedoeld in artikel 5.

### Artikel 4 Informele klachtbehandeling

1. Gelet op artikel 9:5 Awb is het bestuursorgaan bevoegd tot een andere manier van behandeling van de klacht om deze naar tevredenheid van de klager af te handelen.
2. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen aan diens klacht, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

### Artikel 5 De klachtbehandeling

1. De bestuursorganen, elk voor zover hun bevoegdheden betreffend, machtigen de klachtbehandelaar om de klacht te behandelen 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 verbonden worden, zoals bedoeld in de artikelen 9:11 en 9:12 Awb.
2. Als klachtbehandelaar worden aangewezen:

#### Omtrent gedragingen van Klachtbehandelaar

- a. medewerker: de teamleider indien het een medewerker van zijn/haar team betreft
- b. secretaris: burgemeester
- c. wethouder: college
- d. burgemeester: college
- e. college: college
- f. gemeenteraad: gemeenteraad

3. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld door de klachtbehandelaar.
4. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift (artikel 9:11, eerste lid Awb).
5. De klachtbehandelaar kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste van 4 weken verdagen. Van die verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (artikel 9:11, tweede lid Awb).
6. De klachtbehandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden (artikel 9:11 en 9:12 Awb). Het college, degene over wiens gedraging is geklaagd en de klachtencoördinator ontvangen een kopie van deze afdoening.

### Artikel 6 Jaarverslag

1. Het college ontvangt jaarlijks voor 1 juli van de klachtencoördinator een overzicht van het voorafgaande kalenderjaar betreffende de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de getroffen maatregelen.
2. Dit verslag is openbaar. Klachten worden in het verslag in niet tot de betrokken personen herleidbare vorm weergegeven. Dit verslag gaat ter kennisname naar de gemeenteraad.

### **Artikel 7 Verwijzing naar externe klachtenbehandeling**

1. Indien de klager niet tevreden is met de klachtafhandeling, staat voor klager een externe klachtvoorziening open bij de gemeentelijke ombudsman.
2. Van deze mogelijkheid, en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen, wordt mededeling gedaan bij de afdoening als bedoeld in artikel 4, lid 6.

## **Afdeling III Externe klachtenbehandeling/ Ombudsvoorziening**

### **Artikel 8 Ombudsman**

1. Er is een ombudsman voor de gemeente West Maas en Waal.
2. De ombudsman wordt voor zes jaar benoemd door de gemeenteraad op voordracht van het college.
3. De gemeenteraad besluit ten minste 6 maanden voor afloop van de benoemingsperiode over het al dan niet herbenoemen van de ombudsman en diens plaatsvervanger.

### **Artikel 9 Onverenigbare betrekkingen**

In elk geval vallen onderstaande functies onder artikel 81 r, lid 1 van de Gemeentewet.

Tot ombudsman zijn niet benoembaar:

- De burgemeester.
- Degenen die lid zijn van een van de in artikel 1, sub d genoemde organen of van overige gemeentelijke commissies.
- Ambtenaren als bedoeld in artikel 1, sub c.
- Bestuurders en personeelsleden van enig publiekrechtelijk of privaatrechtelijk samenwerkingsverband waarin de gemeente West Maas en Waal deelneemt.
- Degenen die een functie, beroep of bedrijf uitoefenen waarvan de gemeenteraad oordeelt dat die onverenigbaar zijn met de functie van ombudsman.
- Degenen, die het beroep van advocaat, procureur of notaris uitoefenen, behoudens vooraf verkregen toestemming van het college van burgemeester en wethouders, de functionele raadscommissie gehoord.

### **Artikel 10 Ontslag**

De ombudsman is van rechtswege van zijn functie ontheven wanneer de benoemingstermijn is verstreken.

### **Artikel 11 Rechtspositie**

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

### **Artikel 12 Financiële middelen**

1. De 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. Het college kan nadere regels stellen voor het indienen van de in het vorige lid genoemde declaraties.
3. De raad verschaft de ombudsman voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van zijn werkzaamheden.

### **Artikel 13 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift**

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

#### **Artikel 14 Toelichting standpunt**

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

#### **Artikel 15 Bevindingen en oordeel**

1. Een onderzoek naar een klacht wordt door de ombudsman in beginsel binnen 3 maanden afgesloten met een rapport zoals bedoeld in artikel 9:36 Awb.
2. Bij termijnoverschrijding wordt daarvan zowel de klager als het bestuursorgaan en/of personen als bedoeld in artikel 1 sub 7 door de ombudsman op de hoogte gesteld.

### **Afdeling IV Slotbepalingen**

#### **Artikel 16 Onvoorziene gevallen**

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslissen burgemeester en wethouders. Dit geldt niet voor de afdeling III.

#### **Artikel 17 Titel en inwerkingtreding**

1. Deze verordening kan worden aangehaald als "Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente West Maas en Waal 2023".
2. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking.
3. De Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente West Maas en Waal, in werking getreden op 1 januari 2009, wordt ingetrokken.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 8 december 2022.

*De raad van West Maas en Waal,*

*De griffier,*

*De voorzitter,*

*C. (Elles) Jansen-Bouwman V.M. (Vincent) van Neerbos*