

## Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023

Ons kenmerk: 2023-019379

De raad van de gemeente Overbetuwe;

Gelezen het raadsvoorstel van burgemeester en wethouders van 18 april 2023

gelezen het advies van de voorbereidende vergadering van 14 juni 2023;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t :

vast te stellen de

### Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Deze verordening verstaat onder:

- a bestuursorgaan: de gemeenteraad, burgemeester en wethouders en/of de burgemeester;
- b gemeente: de gemeente Overbetuwe;
- c klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan, waaronder mede wordt verstaan de gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet;
- d klager: degene die een klacht, als bedoeld in artikel 9:1 van de wet, heeft ingediend;
- e ombudsman: de Nationale ombudsman;
- f fractievoorzittersoverleg: de fractievoorzitters of hun plaatsvervangers en de voorzitter van de raad;
- g wet: de Algemene wet bestuursrecht.

#### Artikel 2 Indiening klacht en ontvangstbevestiging

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Schriftelijke indiening kan ook met het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente.
2. De datum van ontvangst van de klacht wordt vastgelegd.

#### Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Burgemeester en wethouders wijzen een gemeentelijke klachtencoördinator aan
2. De klachtencoördinator:
  - a. beoordeelt of een klacht in behandeling wordt genomen,
  - b. assisteert de klager op verzoek bij de formulering van de klacht,
  - c. doet onderzoek en wint zo nodig inlichtingen in bij de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en/ of de eindverantwoordelijke.
  - d. adviseert de eindverantwoordelijke over de te nemen beslissing op de klacht
  - e. bewaakt de voortgang van de afhandeling van de klacht.

#### Artikel 4 In behandeling nemen van de klacht

1. De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht in behandeling wordt genomen.
2. Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen stelt de klachtencoördinator de klager hier zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht hiervan in kennis.
3. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen onderzoekt de klachtencoördinator of de klacht op een informele wijze kan worden afgehandeld. Hierover neemt hij binnen twee werkdagen contact op met klager.
4. Wanneer informele behandeling van de klacht niet mogelijk is informeert de klachtencoördinator de klager uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht over het verloop van de formele procedure.



### Artikel 5 Informele behandeling

1. Bij een informele behandeling van de klacht wordt door de klachtencoördinator en de klager overeengekomen dat een klachtenprocedure, zonder tot een formele beslissing te komen, naar tevredenheid kan worden afgesloten.
2. Wanneer deze afhandeling niet leidt tot instemming bij de klager of wanneer de klacht naar zijn aard niet informeel kan worden afgehandeld, dan wordt de klacht verder formeel afgehandeld.
3. De klager ontvangt na de informele afhandeling schriftelijk bericht over de afronding van de klachtenprocedure.

### Artikel 6 Formele behandeling

De klachtencoördinator stelt een onderzoek in en brengt aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek advies uit aan de eindverantwoordelijke over de te nemen beslissing op de klacht.

### Artikel 7 Gelegenheid tot horen

1. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klachtencoördinator kan van het horen afzien, als de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### Artikel 8 De eindverantwoordelijke

1. De eindverantwoordelijke beslist met inachtneming van het advies van de klachtencoördinator op een ingediende klacht.
2. Als eindverantwoordelijke wordt aangemerkt:

Bij een gedraging van:

raad  
raadslid  
burgemeester  
wethouder

Eindverantwoordelijke:

fractievoorzittersoverleg  
fractievoorzittersoverleg  
fractievoorzittersoverleg  
burgemeester

gemeentesecretaris  
domeinmanager  
teammanager  
medewerker  
klachtencoördinator

burgemeester  
gemeentesecretaris  
domeinmanager  
teammanager  
gemeentesecretaris

griffier  
medewerker griffie

werkgeverscommissie griffier  
griffier

### Artikel 9 De afdoeningsbrief

1. De eindverantwoordelijke beslist op de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De eindverantwoordelijke kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. De eindverantwoordelijke stelt de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
4. Indien de beslissing afwijkt van het advies van de klachtencoördinator vermeld de eindverantwoordelijke de redenen voor deze afwijking.
5. Het advies van de klachtencoördinator wordt bij de afdoeningsbrief gevoegd.
6. De klachtencoördinator ontvangt een afschrift van de afdoeningsbrief.

### Artikel 10 Behandeling van de klacht door de ombudsman

1. In de afdoeningsbrief aan de klager, als bedoeld in artikel 9:12 van de wet, wordt vermeld dat, als de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, hij een klacht in kan dienen bij de ombudsman.
2. De klachtencoördinator treedt op als gemeentelijk contactpersoon voor de ombudsman bij de behandeling van de klacht.
3. De klachtencoördinator verzorgt de correspondentie, de advisering en de dossiervorming over een klacht die bij de ombudsman is ingediend.



### **Artikel 11 Jaarverslag**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan burgemeester en wethouders over de afhandeling van de ontvangen klachten en doet hierbij zonnodig aanbevelingen.
2. Het verslag gaat ter kennisgeving naar de raad.

### **Artikel 12 Hardheidsclausule**

Burgemeester en wethouders kunnen één of meerdere artikelen van deze verordening buiten toepassing laten of daarvan afwijken, voor zover toepassing, gelet op het belang van een zorgvuldige afhandeling van klachten, leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard.

### **Artikel 13 Intrekking oude regeling**

De Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2015, zoals vastgesteld bij besluit van 10 maart 2015, wordt ingetrokken.

### **Artikel 14 Overgangsregeling**

Klachten die zijn ingediend vóór de inwerkingtreding van deze verordening, worden afgehandeld op grond van de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2015.

### **Artikel 15 Inwerkingtreding en citeertitel**

De verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023.

*Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 27 juni 2023.*

*DE RAAD VOORNOEMD,*

*de griffier,*

*drs. D.E. van der Kamp*

*de voorzitter,*

*R.P. Hoytink-Roubos*

## **Algemene toelichting**

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtbehandeling door een bestuursorgaan vastgelegd. Titel 1 van hoofdstuk 9 bevat minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. De interne klachtprocedure van titel 9.1 is een verplichte voorfase voordat men terecht kan bij een bevoegde externe klachtinstantie, tenzij dit van een klager niet kan worden gevergd..

Iemand die zich onheus door de overheid bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Het belang van het bestuursorgaan zelf is gelegen in het leereffect van ontvangen klachten. De regeling in hoofdstuk 9, en ook in deze verordening, moet bijdragen aan de zorgvuldige afhandeling en uiteindelijk het voorkomen van klachten.

De minimumeisen van titel 9.1 bieden in de basis een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling. De gemeente wil echter duidelijkheid geven over hoe de klachtafhandeling praktisch wordt ingevuld.

### **Artikelsgewijze toelichting**

Waar nodig worden de artikelen uit de verordening hieronder toegelicht.

#### **Artikel 2 Indiening klacht**

Iedereen heeft het recht om zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen.

Anoniem ingediende klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Hier kan een uitzondering voor worden gemaakt wanneer aannemelijk is dat de klager zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven. De anonieme klager moet dan wel op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

Op de website van de gemeente kan door het invullen van een digitaal klachtenformulier een klacht worden ingediend.

#### **Artikel 3 De klachtencoördinator**



Om elke schijn van partijdigheid weg te nemen, wordt een klacht niet behandeld door een persoon die op enigerlei wijze betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De behandeling van de klacht is belegd bij de klachtencoördinator.

Naast de taken die in de verordening worden genoemd, geeft de klachtencoördinator ook informatie over klachtafhandeling bij de gemeente.

Ook zet hij de aanbevelingen in zijn eigen adviezen en die in rapporten van de nationale ombudsman uit in de gemeentelijke organisatie zodat hiervan geleerd kan worden.

#### **Artikel 4 In behandeling nemen van de klacht**

In artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht staan situaties opgesomd waarbij het bestuursorgaan de klacht niet hoeft te behandelen. Alleen de verplichting tot klachtbehandeling vervalt, de bevoegdheid niet.

#### **Artikel 5 Informele behandeling**

Van een informele behandeling is sprake wanneer er na een eerste contact met de klager al sprake is van een oplossing van de klacht of wanneer er na een gesprek geen verdere noodzaak is voor het formeel behandelen van de klacht. Belangrijk is dat met de klager wordt afgestemd dat een verdere behandeling niet noodzakelijk is.

#### **Artikel 6 Formele behandeling**

In het kader van het onderzoek kan de klachtencoördinator bij betrokkenen inlichtingen inwinnen. De klachtencoördinator betreft de relevante feiten en omstandigheden en neemt deze op in de motivering van zijn advies.

#### **Artikel 7 Gelegenheid tot horen**

De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding. Slechts in een beperkt aantal gevallen mag van het horen worden afgezien. In ieder geval wanneer de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De klager kan schriftelijk en/of mondeling laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord.

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wie wordt geklaagd in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren. Voorwaarde is wel dat alle betrokkenen daarmee instemmen.

Telefonisch of digitaal horen is alleen mogelijk als de betrokkenen instemmen of wanneer er een overmacht situatie is waardoor betrokkenen niet ter plaatse aanwezig kunnen zijn.

Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit is van belang voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan en voor dossiervorming in een eventuele vervolprocedure.

#### **Artikel 8 De eindverantwoordelijke**

In het kader van de objectieve behandeling van klachten wordt de klacht beoordeeld door de klachtencoördinator. De uiteindelijke beslissing op een klacht zal worden genomen door de leidinggevende van de medewerker tegen wie de klacht is gericht, en door de in het in dit artikel genoemde eindverantwoordelijke indien het gaat om een lid van het gemeentebestuur. De eindverantwoordelijke betreft daarbij het advies van de klachtencoördinator.

De gekozen vorm van klachtbehandeling is laagdrempelig en kent in beginsel een adequate en snelle en daarmee klantvriendelijke oplossing. De klachtencoördinator is niet betrokken bij de gebeurtenis waar de klacht over gaat maar kent de organisatie en kan aangeven wat er eventueel kan worden verbeterd.

De eindverantwoordelijke heeft de verantwoordelijkheid tot het nemen van de beslissing op de klacht en is ook verantwoordelijk voor verbeteringen in de organisatie en/of eventuele gevolgen voor de persoon tegen wie de klacht is gericht. De eindverantwoordelijke kan zich daarbij baseren op het advies van de klachtencoördinator. Bij het afwijken van het advies van de klachtencoördinator dient hij dat wel te motiveren.

#### **Artikel 9 Afdoeningsbrief klacht**

De wettelijke termijn bedraagt 6 weken (art. 9:11, eerste lid Algemene wet bestuursrecht). De maximale verdagingsstermijn is 4 weken (art. 9:11, tweede lid Algemene wet bestuursrecht). Voor de duidelijkheid is dit in de verordening opgenomen.



De eindverantwoordelijke stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het advies van de klachtencoördinator, de beslissing over de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden. De beslissing en conclusies zijn geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht. Zij zijn dus niet vatbaar voor bezwaar en beroep.

#### **Artikel 10 Behandeling klacht in tweede instantie door de ombudsman**

De gemeente Overbetuwe is op dit moment aangesloten bij de Nationale ombudsman in Den Haag. Als een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld of als hij het niet eens is met de conclusie die het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Het eerste lid is opgenomen als waarborg dat klagers daarover altijd worden geïnformeerd, hoewel dit ook in de Algemene wet bestuursrecht vermeld staat.

#### **Artikel 11 Jaarverslag**

In het jaarlijks op te stellen verslag wordt een geanoniseerd overzicht gegeven van het aantal en de aard van de klachten, de wijze van afhandelen en de uiteindelijke beslissing op de klacht. Indien relevant worden aanbevelingen gedaan en gevolgen of wijzigingen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd vermeld.

#### **Artikel 12 Hardheidsclausule**

Op grond van dit artikel kan het college één of meer artikelen van deze verordening buiten toepassing laten of daarvan afwijken, voor zover toepassing, gelet op het belang van een zorgvuldige afhandeling van klachten, leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard. Het gaat hier alleen om gevallen zoals die ten tijde van het vaststellen van de verordening niet waren voorzien. Is eenmaal van de hardheidsclausule gebruikt gemaakt, dan moet hieruit volgen dat de verordening wordt aangepast, omdat dat geval immers voorzienbaar is geworden.