

## Verordening klachtenbehandeling gemeente Bergeijk 2023

De gemeenteraad van Bergeijk,  
gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;  
besluit:

1. De Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 vast te stellen.
2. Het college op te dragen om één jaar na inwerkingtreding van de Verordening klachtenbehandeling gemeente Bergeijk 2023 de rol van de gemeentesecretaris als klachtbehandelaar zoals bedoeld in artikel 3, aanhef en eerste lid, sub a van de Verordening klachtenbehandeling gemeente Bergeijk 2023 te evalueren.
3. De Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011 in te trekken.

Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking.

De Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011, vastgesteld op 22 december 2011, wordt ingetrokken op de dag na bekendmaking van deze verordening.

### Verordening klachtenbehandeling gemeente Bergeijk 2023

#### Artikel 1 Algemeen

1. Klachtenbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Deze verordening geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. Deze verordening is niet van toepassing op meldingen.

#### Artikel 2 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

Klacht: Een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.

Melding: Het constateren van een ongewenste toestand in het publieke domein. Bijvoorbeeld de melding dat er vuilnis op straat ligt.

Klager: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen.

Klachtbehandelaar: Degene die de klacht in behandeling heeft.

Klachtencoördinator: De medewerker die een adviserende rol heeft ten aanzien van de klachtbehandelaar en belast is met coördinatie van de klachten. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de procedure en de naleving van de wettelijke spelregels.

Voor het overige zijn de begrippen uit de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing.

#### Artikel 3 Klachtbehandelaar

1. Bij de formele klachtenbehandeling zal een klacht worden behandeld door:
  - a. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een medewerker betreft;
  - b. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
  - c. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeenteraad, een commissie of (een lid van) het college van burgemeester en wethouders betreft;
  - d. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
  - e. de werkgeverscommissie van de gemeenteraad als een klacht is gericht tegen de griffier of een medewerker van de griffie.
2. Bij de informele klachtenbehandeling zal het afdelingshoofd van de medewerker zoals bedoeld in lid 1 sub a van dit artikel, tegen wie de klacht is ingediend als klachtbehandelaar optreden.
3. Bij een klacht tegen de personen dan wel organen genoemd onder sub b tot en met e van lid 1 van dit artikel, zal de klachtbehandelaar bij de formele klachtenbehandeling eveneens optreden als klachtenbehandelaar in de informele fase.

#### Artikel 4 De klachtencoördinator

1. Het college wijst één klachtencoördinator, en één of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van mondelinge en schriftelijke klachten.
3. De klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaar bij de afhandeling van een klacht.
4. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
5. De klachtencoördinator stelt een jaarverslag op.
6. Na afhandeling van een klacht zal de klachtencoördinator een evaluatieformulier toezenden aan de klager.

#### **Artikel 5 Het proces van klachtbehandeling**

1. Indien de klacht schriftelijk is ingediend, dan stuurt het cluster Informatievoorziening de klacht door naar de klachtencoördinator. Indien de klacht mondeling wordt ingediend dan wordt de klachtencoördinator door de medewerker die de klacht aanhoort, op de hoogte gesteld.
2. De klachtencoördinator stelt de klachtbehandelaar op de hoogte en stemt de klachtenbehandeling af.
3. Indien de klacht is gericht tegen een persoon werkzaam bij de gemeente, dan ontvangt deze ook een kopie van de klacht.
4. De klachtenprocedure bestaat uit een informele behandeling en een formele behandeling. Voor toepassing van de formele fase wordt verwezen naar afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht.
5. De klachtencoördinator toetst de ontvankelijkheid van de klacht.
6. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk namens het college. Indien de klacht niet ontvankelijk is en/of het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 9:4, tweede lid, van de Awb dan wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld.
7. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de informele klachtbehandeling.

#### **Artikel 6 De informele klachtbehandeling**

1. Bij de informele behandeling neemt het afdelingshoofd van de betreffende medewerker binnen een week nadat de klacht is ontvangen, (telefonisch) contact op met de klager met als doel de klacht informeel op te lossen. Indien het geen medewerker betreft geldt artikel 3 lid 3 van deze regeling.
2. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht.
3. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, als hij ontevreden is over informele afhandeling, zijn klacht formeel te laten behandelen.
4. In afwijking van lid 1 wordt een klacht direct formeel behandeld indien de klager daarom verzoekt, of als er sprake is van een klacht over een (vermoeden van) integriteitsschending.

#### **Artikel 7 De formele klachtbehandeling**

1. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor tijdige afdoening van de klacht waarbij de klachtencoördinator een monitorende rol heeft.
2. Conform artikel 9:10 Awb worden partijen door de klachtbehandelaar in elkaars aanwezigheid gehoord.
3. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Deze wordt aan zowel de klager als de beklagde toegezonden.
4. De bevindingen van de klachtbehandelaar inzake het onderzoek naar de klacht worden in een afdoeningsbrief weergegeven. Tevens vormt de klachtbehandelaar in de afdoeningsbrief een oordeel over de vraag of de gedraging behoorlijk of onbehoorlijk is. Hiervan wordt eveneens een afschrift aan de klager en de beklagde gezonden.

#### **Artikel 8 Extern klachtrecht**

In de afdoeningsbrief wordt verwezen naar de Nationale ombudsman. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan hij zich hiertoe wenden.

#### **Artikel 9 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking. Per deze datum wordt de "Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011" ingetrokken.

#### **Artikel 10 Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als 'Klachtenverordening gemeente Bergeijk 2023'. Zoals besloten in de openbare vergadering van de gemeenteraad van Bergeijk van 21 september 2023.

*De gemeenteraad,  
V. van Wieren  
Plaatsvervangend griffier  
A. Callewaert-de Groot  
Voorzitter*