

Klachtenverordening gemeente Oosterhout

De raad van de gemeente Oosterhout,
gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 22 augustus 2023,
BESLUIT:

de Verordening klachtenregeling gemeente Oosterhout 2023 vast te stellen:

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

De verordening verstaat onder:

- a. De wet: De Algemene wet bestuursrecht (Awb).
- b. Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen richting een bestuursorgaan over de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een bezwaar of beroep tegen een inhoudelijk besluit.
- c. Klager/ verzoeker: Natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient. Bij de interne fase betreft het klager, bij de gang naar de Commissie Ombudsman is sprake van verzoeker.
- d. Beklaagde: Het bestuursorgaan of de ambtenaar om wiens gedraging het gaat.
- e. Klaagschrift: Een schriftelijke klacht.
- f. Gedraging: Het in een concreet geval jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, de voorzitter of een lid daarvan of een ambtenaar. Een gedraging door een ambtenaar kan tevens worden aangemerkt als een gedraging van het voor die gedraging verantwoordelijk bestuursorgaan. Onder gedraging wordt niet begrepen die jegens een (andere) ambtenaar.
- g. Bestuursorgaan: De burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad van Oosterhout.
- h. Ambtenaar: Een ieder die krachtens een met hem/haar aangegane arbeidsverhouding (ook tijdelijk personeel en personeel dat namens de gemeente Oosterhout optreedt) in dienst van de gemeente Oosterhout werkzaam is, met uitzondering van onderwijzend personeel.
- i. Klachtencoördinator: Degene die is belast met de taken zoals beschreven in artikel 3 van deze verordening.
- j. Klachtbehandelaar: Degene die op grond van artikel 9 van deze verordening belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht
- k. Commissie Ombudsman: Het onafhankelijke orgaan, waaraan een verzoeker een verzoekschrift kan voorleggen, indien de verzoeker niet tevreden is over de interne klachtafhandeling door het bestuursorgaan. Het betreft hier de (regionale) Commissie Ombudsman Oosterhout, als bedoeld in hoofdstuk 3 van deze verordening.
- l. Team: Onderdeel van de gemeentelijke organisatie.
- m. Directeur/ teamleider/ griffier: Verantwoordelijken voor het functioneren van onderdelen van de gemeentelijke organisatie.

Artikel 2 De behandeling van klaagschriften

1. Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders wijst een klachtencoördinator en één of meerdere plaatsvervangers aan.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
 - a. bij binnenkomst van de klacht het eerste aanspreekpunt voor een klager;
 - b. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en doorsturen van de klacht naar de klachtbehandelaar;
 - c. bewaken van de tijdige en correcte behandeling, procedures en afdoening van klachten en formuleert daartoe zo nodig voorstellen;
 - d. voorlichting geven over de klachtenprocedure;

- e. signaleren van ontwikkelingen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen maatregelen;
- f. optreden als contactpersoon voor de Commissie Ombudsman Oosterhout namens de gemeente en verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
- g. adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Commissie Ombudsman Oosterhout;
- h. het registreren van alle ontvangen schriftelijke klaagschriften en de wijze van afdoening daarvan.

Artikel 4 Fasering

De klachtbehandeling kent een eerste, interne, fase en een tweede, externe fase:

Fase 1 Interne klachtafhandeling

1. Informele bemiddeling:
Indien een klager zich persoonlijk of schriftelijk met een klacht tot een bestuursorgaan wendt, wordt door de ontvanger getracht de klacht direct, informeel, op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om formele behandeling in eerste fase te doorlopen.
2. Formele behandeling in eerste fase (eerste lijn):

Behandeling van de klacht, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van deze verordening;

Fase 2 Externe klachtafhandeling

3. Formele behandeling in tweede fase (tweedelij):

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste fase, kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie Ombudsman Oosterhout. Hierop is hoofdstuk 3 van deze verordening van toepassing.

Artikel 5 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een ieder kan mondeling en schriftelijk een klacht indienen.
2. Een schriftelijke klacht kan op de volgende wijzen ingediend worden:
 - op een door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld klachtenformulier;
 - via het klachtenformulier op de website van de gemeente Oosterhout (digitaal);
 - een brief of e-mail.
3. Anonieme klaagschriften worden niet in behandeling genomen.
4. Voor klachten waarvan de klager wenst dat die in formele zin worden afgehandeld geldt dat deze schriftelijk ingediend dienen te worden. Indien de klager dat wenst, wordt hem medewerking verleend bij het op schrift stellen van de klacht.
5. Een klaagschrift wordt gericht aan het college van burgemeester en wethouders van Oosterhout, Postbus 10150, 4900 GB Oosterhout, ter attentie van de klachtencoördinator. Een klacht die betrekking heeft op de griffier of op een medewerker van de griffie, dient te worden gericht aan de gemeenteraad.
6. Het klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

HOOFDSTUK 2: DE BEHANDELING DOOR HET BESTUURSORGAAN

Artikel 6 Klachtafhandeling eerste fase

1. Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is om de klacht op informele wijze naar tevredenheid van de klager af te handelen.
2. Als de klager geen afhandeling in informele zin wenst of er geen afhandeling plaatsvindt waar de klager zich in kan vinden, wordt de klacht in de eerste fase in formele zin door de klachtbehandelaar behandeld.

Artikel 7 Behandeling van een klaagschrift eerste fase

1. Een klaagschrift wordt behandeld door de klachtbehandelaar, zijnde de hiërarchisch verantwoordelijke van de beklagde, mits die niet betrokken is geweest bij de gedraging.



2. Een klacht naar aanleiding van het handelen van:
 - a. een ambtenaar dan wel een daarmee in het kader van deze klachtenverordening gelijk te stellen functionaris wordt behandeld door de teamleider onder wiens verantwoordelijkheid deze persoon werkzaam is;
 - b. een teamleider wordt behandeld door de directeur of gemeentesecretaris;
 - c. de loco-gemeentesecretaris wordt behandeld door de gemeentesecretaris;
 - d. de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester;
 - e. een medewerker van de griffie wordt behandeld door de griffier;
 - f. de griffier wordt behandeld door de burgemeester.
3. Een klacht naar aanleiding van het handelen van de burgemeester, (een lid van) het college of (een lid van) de raad zal direct worden doorverwezen naar de Commissie Ombudsman. De Commissie Ombudsman kan in overleg met de klager/verzoeker kiezen voor behandeling in eerste fase.
4. In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet of wanneer de hiërarchische verantwoordelijke geen klachtbehandelaar kan zijn, wijst de klachtencoördinator een klachtenbehandelaar aan.

Artikel 8 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klager en beklagde worden afzonderlijk van elkaar dan wel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtbehandelaar maakt daar een afweging in en neemt de motivering voor de keuze op in het verslag bij de afdoening van de klacht.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld op elkaars standpunt te reageren.

Artikel 9 Rapportage en besluitvorming

1. De klachtbehandelaar stelt een schriftelijk rapport op inzake het onderzoek met betrekking tot het klaagschrift. Het rapport gaat vergezeld van het verslag van het horen, en het te nemen besluit inzake de gegrondheid van de klacht door middel van een brief naar de klager en de beklagde.
2. Alvorens het rapport met bijlagen en de afhandelingsbrief, als bedoeld in het voorgaande lid, worden uitgebracht aan de klager en de beklagde, wordt het rapport met bijlagen ter goedkeuring voorgelegd aan de klachtencoördinator.
3. Indien het onderzoek naar het oordeel van klachtbehandelaar onvoldoende zekerheid verschaft over de feitelijke toedracht van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, wordt geen oordeel uitgesproken.

HOOFDSTUK 3: DE BEHANDELING DOOR DE COMMISSIE OMBUDSMAN (Tweede fase klachtafhandeling)

Artikel 10 Instelling, samenstelling, zittingsduur

1. De commissie bestaat uit één voorzitter en ten minste twee leden, die op voorstel van burgemeester en wethouders worden benoemd door de raad.
2. Alle leden kunnen direct na afloop van deze periode worden herbenoemd.
3. Tot voorzitter of lid van de commissie zijn niet benoembaar:
 - a. de burgemeester en leden van een bestuursorgaan;
 - b. ambtenaren en andere personen, werkzaam voor een bestuursorgaan;
 - c. bestuurders en personeelsleden van een publiekrechtelijk samenwerkingsverband, waarin de gemeente deelneemt.

Artikel 11 Financiële vergoeding

1. De leden van de commissie ontvangen een vergoeding van € 84,85 per uur voor de uitvoering van hun werkzaamheden, prijspeil 2022. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd volgens CPI gemiddelde van het voorgaande jaar.



2. Burgemeester en wethouders stellen conform de Reisregeling Binnenland de vergoeding voor de reiskosten van de leden van de commissie vast.
3. De raad verschafft de commissie voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van haar werkzaamheden.

Artikel 12 Ondersteuning van de commissie

1. De commissie kent geen permanente of ambtelijke ondersteuning.
2. Bij de behandeling van een specifiek klaagschrift verkrijgt de commissie op haar verzoek en op haar voordracht voldoende materiële en personele ondersteuning.

Artikel 13 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

1. De commissie is in de uitoefening van haar taak niet ondergeschikt aan enig gemeentelijk orgaan.
2. De commissie vervult haar taak zonder vooringenomenheid.
3. De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan het onderzoek indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij zij op enigerlei wijze direct of indirect zijn betrokken of betrokken zijn geweest.

Artikel 14 Taken en bevoegdheden

1. De commissie onderzoekt klaagschriften over gedragingen en oordeelt over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van een klacht en over de behoorlijkheid van de beklagde gedraging.
2. De commissie vergewist zich ervan dat de procedure volgens hoofdstuk 1 en 2 van deze verordening is doorlopen.
3. Naast een doorzending op grond van artikel 2:3 van de Awb, verwijst de commissie verzoeker zo nodig naar een andere daarvoor in aanmerking komende instantie.
4. De commissie kan gedurende het onderzoek aan de verzoeker, het bestuursorgaan en de beklagde voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
5. Indien het onderzoek naar het oordeel van de commissie onvoldoende zekerheid verschafft over de feitelijke toedracht van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, wordt geen oordeel uitgesproken.
6. De commissie kan het bestuursorgaan aanbevelingen doen om maatregelen te nemen. Het bestuursorgaan deelt aan de commissie mede of en op welke wijze aan een aanbeveling gevolg wordt gegeven. Afwijking van een aanbeveling wordt door of namens het bestuursorgaan gemotiveerd.

Artikel 15 Indienen van een verzoek

1. Een ieder heeft het recht een verzoek in te dienen bij de commissie om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Alvorens een verzoek bij de commissie kan worden ingediend, dient de klacht eerst te zijn behandeld en een besluit daarop te zijn genomen volgens de bepalingen van hoofdstuk 2 van deze verordening.
3. Een verzoek dient schriftelijk bij de commissie te worden ingediend.
4. Op de indiening van een verzoek is artikel 9:28 van de Awb van toepassing.

Artikel 16 Toelichting standpunten

1. De commissie stelt het bestuursorgaan, de beklagde en de verzoeker in de gelegenheid schriftelijk of mondeling, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, al dan niet openbaar hun standpunt nader toe te lichten. De wijze waarop is ter beoordeling aan de commissie.
2. Voor het toelichten van de standpunten is vereist dat minstens de voorzitter, dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig is.
3. Indien de commissie dat noodzakelijk acht, kan zij ook derden in de gelegenheid stellen kennis te nemen van een klacht en hen verzoeken daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
4. Van het toelichten van de standpunten wordt een weergave van de feiten gemaakt, wat onderdeel is van het rapport van bevindingen

Artikel 17 Onderzoeksbevoegdheden

1. De commissie is in het kader van het onderzoek van een verzoek bevoegd bij het betrokken orgaan c.q. betrokken personen alle inlichtingen dan wel bescheiden op te vragen die zij daartoe nodig acht. Het betrokken orgaan c.q. betrokken personen zijn verplicht aan de commissie die inlichtingen en bescheiden te verstrekken, behoudens het gestelde in lid 2 en 3.
2. Bescheiden die op grond van enige wettelijke bepaling niet openbaar kunnen worden gemaakt en bescheiden die een zodanig geheim karakter dragen, dat openbaarmaking daarvan naar het oordeel van het betrokken bestuursorgaan het gemeentelijk belang ernstig zou kunnen schaden, kunnen worden verstrekt onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door de commissie wordt gewaarborgd. Van ernstige schade aan het gemeentelijk belang is in elk geval geen sprake indien ingevolge de Wet open overheid de verplichting bestaat een verzoek om informatie, vervat in deze bescheiden, in te willigen.
3. Ambtenaren kunnen, naar aanleiding van een aan hen gericht verzoek om inlichtingen, uitsluitend een beroep doen op het verschoningsrecht voor zover het verstrekken van de verlangde inlichtingen in strijd is met enig wettelijke bepaling.
4. De commissie is bevoegd ten dienste van het onderzoek werkzaamheden aan deskundigen op te dragen.
5. De commissie kan, voor zover dit naar haar oordeel ten behoeve van het onderzoek is vereist, zonder toestemming alle plaatsen, met uitzondering van woningen, betreden waar het bestuursorgaan wiens gedraging wordt onderzocht zijn taak verricht. Voor het betreden van woningen is toestemming van de bewoner vereist.

Artikel 18 Rapportage en oordeelsvorming commissie

1. De commissie deelt alvorens haar onderzoek te beëindigen, haar bevindingen schriftelijk mee aan het betrokken bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft en de verzoeker. Zij worden daarbij, conform artikel 9:35 Awb, in de gelegenheid gesteld binnen een door de commissie vastgestelde termijn schriftelijk op die bevindingen te reageren.
2. De commissie beraadslaagt en besluit in een besloten zitting over het door haar uit te brengen eindrapport. In die vergadering zijn minstens twee leden, de voorzitter of zijn plaatsvervanger inbegrepen, aanwezig.
3. Het rapport bevat een weergave van:
 - a. de bevindingen van de commissie;
 - b. haar oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht;
 - c. de gegrondheid van een klacht en of de beklagde zich in de onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen;
 - d. welk vereiste van behoorlijkheid in dat geval geschonden is.
4. Het rapport wordt ondertekend door de voorzitter of zijn plaatsvervanger.
5. Het rapport wordt gezonden aan het betrokken orgaan c.q. voorzitter of lid daarvan, de beklagde en de verzoeker. Met het oog op deze verzending wordt acht geslagen op de Wet open overheid.
6. Het rapport wordt binnen vier weken na het feitenonderzoek verzonden.

HOOFDSTUK 4 OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 19 Jaarverslag

1. Zowel de klachtencoördinator, voor de eerste fase klachtenbehandeling, als de Commissie Ombudsman voor de tweede fase klachtafhandeling brengen een jaarverslag uit ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling.
2. Het in eerste lid genoemde jaarverslag wordt aangeboden aan het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.

Artikel 20 Nadere uitvoeringsregels

Onverminderd het bepaalde in deze verordening kan het college van burgemeester en wethouders nadere uitvoeringsregels vaststellen.

Artikel 21 Intrekken oude verordening

De Klachtenverordening Oosterhout 2012 wordt ingetrokken.

Artikel 22 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking daags na bekendmaking.

Artikel 23 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als Verordening klachtenregeling gemeente Oosterhout 2023.

*Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 26 september 2023,
de raad voornoemd,
, voorzitter
, griffier*