

## Verordening van de raad van de gemeente Boxtel inhoudende bepalingen over de behandeling van klachten (Klachtenverordening gemeente Boxtel 2022)

De raad van de gemeente Boxtel;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 12 juli 2023;

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

b e s l u i t :

vast te stellen de Verordening van de raad van de gemeente Boxtel inhoudende bepalingen over de behandeling van klachten (Klachtenverordening gemeente Boxtel 2022).

### Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. **beklaagde:** een (lid van een) bestuursorgaan of medewerker waar een klacht tegen is gericht;
- b. **bestuursorgaan:** de gemeenteraad, het college of de burgemeester van de gemeente Boxtel;
- c. **college:** het college van burgemeester en wethouders;
- d. **klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- e. **gedraging:** het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon;
- f. **klager:** een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- g. **klachtencoördinator:** de functionaris als bedoeld in artikel 6 van deze verordening;
- h. **klachtbehandelaar:** de functionaris als bedoeld in artikel 7 van deze verordening;
- i. **medewerker:** ambtenaar van de gemeente Boxtel of een daarmee gelijk te stellen persoon (inhuur) die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- j. **wet:** de Algemene wet bestuursrecht;
- k. **Nationale ombudsman:** de Nationale ombudsman te Den Haag.

#### Artikel 2. Toepassingsbereik van de verordening

1. Deze verordening is van toepassing op de behandeling en afhandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet.
2. Deze verordening is van toepassing op de gemeente Boxtel, haar bestuursorganen en de personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van die bestuursorganen.
3. Deze verordening is niet van toepassing op de bestuursorganen van het openbaar lichaam Mijn-GemeenteDichtbij en de personen werkzaam onder hun verantwoordelijkheid.

#### Artikel 3. Indiening van klachten

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als in persoon worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd door een betrokken (lid van een) bestuursorgaan of medewerker direct tot een oplossing te komen. Indien niet tot een oplossing wordt gekomen, wordt van de mondeling geuite klacht een notitie gemaakt, welke notitie zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator wordt overhandigd om doorgeleid te worden naar de formele behandeling in eerste instantie als bedoeld in artikel 5, tweede lid, van deze verordening.
3. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening, en

- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Op de website van de gemeente Boxtel ([www.boxtel.nl](http://www.boxtel.nl)) is een formulier ter beschikking gesteld waarmee klachten digitaal kunnen worden ingediend door middel van DigiD.

#### **Artikel 4. Ontvangst**

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk door de klachtencoördinator aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging als bedoeld in het eerste lid wordt meegedeeld wie de klachtbehandelaar is en hoe de procedure verder zal verlopen.
3. De klachtbehandelaar informeert de beklagde over een ingekomen klacht.

### **Hoofdstuk 2. Behandeling schriftelijke klachten**

#### **Artikel 5. Fasering**

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. Informele bemiddeling: de klachtbehandelaar neemt contact op met de klager en probeert daarbij de klacht op te lossen en klager tevreden te stellen. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.
2. Formele behandeling in eerste instantie: een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de wet en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening. Zodra tijdens de behandeling naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.
3. Formele behandeling in tweede instantie: wanneer een klager niet tevreden is over de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie of over het uitblijven van een reactie, kan hij zijn klacht door middel van een verzoekschrift voorleggen aan de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 6. Klachtencoördinator**

1. Door het college worden één of meerdere klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet toe op de registratie van de klachten en het bewaken van een tijdige en behoorlijke afhandeling daarvan.
3. De klachtencoördinator ondersteunt en adviseert de klachtbehandelaar.
4. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag over de klachten op.
5. De klachtencoördinator dient als contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
6. Wanneer een klacht zicht richt tegen een klachtencoördinator, draagt een andere klachtencoördinator zorg voor zijn taken als bedoeld in deze verordening.

#### **Artikel 7. Klachtbehandelaar**

1. Een klacht wordt door een klachtbehandelaar behandeld.
2. Als klachtbehandelaar wordt aangewezen:
  - a. de burgemeester bij klachten tegen de gemeentesecretaris, (een lid van) de gemeenteraad, een commissie als bedoeld in hoofdstuk V van de Gemeentewet of het college;
  - b. De loco-burgemeester bij klachten tegen de burgemeester;
  - c. De voorzitter van de gemeenteraad bij klachten tegen de griffier of een medewerker van de griffie.
3. In de gevallen waarin deze verordening niet voorziet, wijst de burgemeester een klachtbehandelaar aan.
4. De klachtbehandelaar onderzoekt een klacht en adviseert het bevoegde bestuursorgaan daarover.

#### **Artikel 8. Informele bemiddeling**

1. De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, contact op met de klager.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtbehandelaar hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager met een afschrift aan de klachtencoördinator. Schriftelijk houdt in per e-mail, tenzij met klager anders is overeengekomen.
3. In afwijking van artikel 5, eerste lid, van deze verordening wordt een klacht direct doorgeleid naar de formele behandeling in eerste instantie, indien klager daarom verzoekt.

### **Artikel 9. Formele behandeling in eerste instantie**

1. Indien de informele bemiddeling als bedoeld in artikel 8 van deze verordening niet tot tevredenheid leidt of indien klager daarom verzoekt, wordt de formele behandeling, zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de wet, gevolgd.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Indien nodig worden getuigen gehoord. Leden of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan dan wel medewerkers van het openbaar lichaam MijnGemeente-Dichtbij die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als de beklagde kan zich bij het horen door iemand van zijn keuze laten vergezellen of bijstaan.
5. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt, dat door hem en de klachtbehandelaar wordt ondertekend.
6. De klachtbehandelaar stelt een rapport van bevindingen op. Dit rapport zendt hij vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen aan het bevoegde bestuursorgaan. Bij het rapport wordt het verslag van het horen gevoegd. Het rapport wordt door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator ondertekend.
7. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken of, bij verdaging, binnen tien weken na ontvangst daarvan af. Van een verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklagde.
8. Het bestuursorgaan informeert de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

### **Artikel 10. Formele behandeling in tweede instantie: Nationale ombudsman**

Indien klager het niet eens is met de wijze van afhandeling van zijn schriftelijke klacht, kan hij deze door middel van een verzoekschrift voorleggen aan de Nationale ombudsman. Deze mogelijk bestaat ook bij het overschrijden van de termijn als bedoeld in artikel 9, zevende lid, van deze verordening.

## **Hoofdstuk 3. Slotbepalingen**

### **Artikel 11. Jaarverslag**

De klachtencoördinator brengt jaarlijks een verslag uit aan de bestuursorganen over alle schriftelijke klachten die in het voorgaande kalenderjaar zijn ontvangen door de gemeente Boxtel.

### **Artikel 12. Inwerkingtreding, citeertitel en intrekking oude verordening**

1. Deze verordening treedt een dag na bekendmaking in werking.
2. Deze verordening zal worden aangehaald als "Klachtenverordening gemeente Boxtel 2022".
3. Het "Klachtenprotocol gemeente Boxtel 2002", zoals vastgesteld door de gemeenteraad op 27 september 2001, wordt ingetrokken.

*Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Boxtel in zijn openbare vergadering van 24 oktober 2023.*

*De raad van de gemeente Boxtel,*

*de griffier,*

*I. Smits*

*de voorzitter,*

*R. van Meygaarden*