

## Klachtenregeling gemeente Oldebroek 2024

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- beklagde: de persoon naar aanleiding van wiens gedragingen klager een klacht indient;
- bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester;
- de wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- gedraging: de gedraging bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
- Nationale Ombudsman: de ombudsman werkzaam voor de gemeente Oldebroek;
- klachtbehandelaar: de personen genoemd in artikel 5 van deze regeling;
- klachtencoördinator: de persoon bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
- klager: de persoon bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
- medewerker: de persoon die onder verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente werkzaam is.

### Artikel 2: Klachtrecht

Deze regeling is van toepassing op het klachtrecht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de wet.

### Artikel 3: De klachtencoördinator

1. Er is een door het college van burgemeester en wethouders aangewezen klachtencoördinator, die alle klachten in het kader van deze regeling ontvangt. De klachtencoördinator onderwerpt de klachten aan een eerste beoordeling en draagt zorg voor een adequate verdere behandelingsprocedure, waaronder het uitzetten naar de klachtbehandelaar en de bewaking van de termijnen op grond van de wet.
2. De klachtencoördinator onderzoekt of zich omstandigheden voordoen om de klacht buiten behandeling te laten op grond van artikel 9:8 van de wet.
3. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 5 van deze regeling, waaronder zo nodig advisering of bemiddeling bij de afhandeling van de klacht.

### Artikel 4: Indiening klacht

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk (lees ook elektronisch) worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht, een zogenaamd klaagschrift, moet aan de volgende eisen voldoen:
  - a. Omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht is gericht;
  - b. Naam en adres van de klager;
  - c. Dagtekening;
  - d. Handtekening van de klager of een tot klager herleidbaar e-mail adres;
  - e. Een vertaling indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en vertaling noodzakelijk is voor een goede behandeling van de klacht.
3. Indien een schriftelijke klacht, dan wel een mondelinge klacht die op schrift is gesteld, betrekking heeft op een gedraging tegenover de klager of een ander en voldoet aan de vereisten van het tweede lid van dit artikel, zijn de artikelen van deze regeling van toepassing.

### Artikel 5: Aanwijzen klachtbehandelaars

1. Een klacht over het college van burgemeester en wethouders of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 2 van dit artikel van toepassing is.
2. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester in samenspraak met de gemeentesecretaris. Daarna vindt behandeling door het college plaats (zonder de burgemeester).
3. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
4. Een klacht over een eenheidsmanager wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
5. Alle overige klachten worden behandeld door de teamleider van het betreffende team.

### Artikel 6: Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator zendt de klager zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging met vermelding van de te volgen procedure en de daaraan verbonden termijnen.
2. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 4, lid 2 van deze regeling, is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing. Klager wordt door de klach-

tencoördinator van het verzuim in kennis gesteld onder het bieden van de mogelijkheid tot herstel van het verzuim binnen de gestelde termijn.

3. Indien de klager het geconstateerde verzuim niet binnen de ingevolge het vorige lid gestelde termijn herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gebracht. Tenzij door klager wordt aangetoond dat herstel van het verzuim redelijkerwijs niet tijdig kon.

#### **Artikel 7: Buiten behandeling laten van de klacht**

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging als genoemd in artikel 9:8 van de wet.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij klager in alle redelijkheid de klacht niet eerder kon indienen. Als de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, wordt zo spoedig mogelijk daarna de klacht ingediend.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 8: Behandeling van de klacht**

1. Na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk contact op met de klager om te bezien of de klacht informeel kan worden afgehandeld.
2. De klager en de beklagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtenbehandelaar kan, al dan niet op verzoek van klager, beslissen om de klager afzonderlijk te horen.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. De klachtbehandelaar stuurt de klager na het horen namens het college een brief over zijn bevindingen.

#### **Artikel 9: Tegemoetkoming aan de klacht**

Indien door toepassing te geven aan artikel 9:5 van de wet verdere behandeling van de klacht niet plaatsvindt, wordt door de klachtbehandelaar aan de klager schriftelijk medegedeeld dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De beklagde ontvangt van deze mededeling een afschrift.

#### **Artikel 10: Klachtenregistratie**

De klachtencoördinator registreert de schriftelijke klachten en zorgt voor een jaarlijkse publicatie hiervan.

#### **Artikel 11: Verzoek ombudsman**

Indien de klager het niet eens is met de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. Het traject van het externe klachtrecht wordt dan ingezet.

#### **Artikel 12: Slotbepalingen**

1. De Klachtenregeling gemeente Oldebroek van 1 september 2014 wordt ingetrokken als de Klachtenregeling gemeente Oldebroek 2024 in werking treedt.
2. Deze regeling treedt een dag na haar bekendmaking in werking.
3. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Oldebroek 2024.

## **Toelichting**

### Algemene toelichting

Een ieder kan een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen.

Voor een burger levert het klachtrecht dus de mogelijkheid op om genoegdoening te krijgen in verband met onheuse bejegening door de overheid. Naast deze regeling zijn de bepalingen van Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing (artikelen 9:1 tot en met 9:16). Het klachtrecht vormt een aanvullende vorm van bescherming tegen de overheid.

### Artikelsgewijze toelichting

#### **Artikel 4: Indiening klacht**

Het klachtrecht kan worden onderverdeeld in intern en extern klachtrecht. Extern klachtrecht betreft de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman, zie artikel 11 van deze regeling.

#### Intern klachtrecht:

Dit betreft de behandeling en afhandeling van klachten door het bestuursorgaan zelf. Een klacht moet altijd eerst aan het bestuursorgaan of degene over wie geklaagd wordt kenbaar gemaakt worden. Dit is het zogenaamde kenbaarheidsvereiste.

#### Klacht:

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen.

Voorbeelden zijn: een ongeïnteresseerde of onvriendelijke bejegening, te trage afhandeling van een aanvraag, te laat of niet beantwoorden van brieven, een onvoldoende gemotiveerd antwoord, het niet toezenden van aangevraagde informatie, (herhaaldelijk) niet terugbellen ondanks de toezegging daartoe.

Een klacht kan worden ingediend met behulp van Bijlage 1 bij deze regeling, waarin de gegevens staan opgesomd die nodig zijn om te verstrekken bij het indienen van een klacht.

Er kan niet geklaagd worden over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen. Algemene wensen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan vallen ook buiten het bereik van deze regeling.

Tevens vallen klachten van inschrijvers op inkoopprocedures buiten het bereik van deze regeling.

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of elektronisch ingediend worden. Als een klacht mondeling wordt ingediend, stelt de ambtenaar tegen wie de klacht wordt geuit deze op schrift, zo nodig met behulp van Bijlage 1. De ambtenaar laat de klacht vervolgens als inkomende post registreren in het postsysteem van de gemeente.

Verder moet er een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen klacht, melding en bezwaar.

#### Melding:

Het onder de aandacht brengen door een burger van een gevaarlijke of hinderlijke situatie in de openbare ruimte is een melding. Een melding valt buiten het bereik van deze regeling.

Voorbeelden zijn: de toestand van het openbaar groen, niet ophalen huisvuil, gaten in het wegdek, loszittende stoeptegels, overhangende takken, uitzichtbenemende berm en niet werkende straatverlichting.

Meer informatie over het indienen van een melding is te vinden in het gemeenteblad of op de website van de gemeente.

#### Bezwaar:

Een bezwaar kan worden ingediend tegen een besluit van een bestuursorgaan. Een bezwaar valt buiten het bereik van deze regeling. Meer informatie over het indienen van een bezwaar is te vinden in het gemeenteblad of op de website van de gemeente.

### **Artikel 8: Behandeling van de klacht**

#### Artikel 8, lid 2

Het verslag van het horen mag in de vorm van beknopte aantekeningen worden opgesteld.

Het beginsel van hoor en wederhoor moet gedurende de gehele klachtenprocedure in acht worden genomen. Klager moet daarom in de gelegenheid worden gesteld om binnen een redelijke termijn aan te geven of het verslag zijns inziens een goede weergave is van wat er gezegd is.

Als tijdens de hoorzitting de klacht naar tevredenheid van klager is of kan worden afgehandeld, wordt daarvan in het verslag melding gemaakt.

#### Artikel 8, lid 4

De brief voldoet aan de vereisten van artikel 9:12 van de wet. In de brief staat daartoe onder andere het gemotiveerde oordeel en de conclusie over de klacht, in ieder geval gesteld in de bewoordingen "(gedeeltelijk) gegrond en/ of ongegrond". Tevens is het verslag als bedoeld in artikel 8, lid 2 bij de brief gevoegd. Ten slotte staat in de brief een verwijzing naar de Nationale Ombudsman, voor als de klager het niet eens is met de conclusie van de klachtbehandelaar.

### **Artikel 11: Verzoek ombudsman**

**Extern klachtrecht:**

Dit betreft de behandeling van klachten over bestuursorganen door een van het bestuursorgaan onafhankelijke instantie, nadat de klacht eerst bij het bestuursorgaan zelf is kenbaar gemaakt. Het betreft een tweedelijns voorziening. Het externe klachtrecht staat beschreven in Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (artikelen 9:17 tot en met 9:36).

In Oldebroek wordt gebruik gemaakt van de Nationale Ombudsman als externe klachtvoorziening. Meer informatie over de Nationale Ombudsman staat op de website van de gemeente Oldebroek.

**Artikel 12: Slotbepalingen**

In deze regeling is geen overgangsrecht geformuleerd. Dit houdt in dat de regeling onmiddellijke werking heeft. Alle klachten die op het moment van in werking treden van deze regeling in behandeling zijn, worden afgehandeld volgens de procedure uit de Klachtenregeling gemeente Oldebroek.

## **Bijlage 1**

### **Gegevens die nodig zijn bij een klacht**

*Vul de met \* gemerkte gegevens in ieder geval in.*

#### **Aan**

Gemeente Oldebroek  
T.a.v. de klachtencoördinator  
Postbus 2  
8096 ZG Oldebroek

#### **Afzender**

Naam\*:  
Adres\*:  
Postcode en woonplaats\*:  
Telefoonnummer\*:  
E-mail adres:

#### **Betreft: klacht**

"Hierbij breng ik u op de hoogte van mijn klacht, namelijk..."

Beschrijving van de gedraging, waarover ik klaag\*:  
Datum van voorval\*:

Betrokken afdeling, medewerker of bestuursorgaan:  
Ik heb reeds eerder over mijn klacht gesproken met:  
Datum gesprek:

Datum van indienen klacht\*:  
Handtekening of tot klager herleidbaar e-mail adres\*: