



## Regeling klachtbehandeling Nuenen 2024

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Nuenen;

ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft;

gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Gemeentewet;

Besluiten:

vast te stellen de navolgende regeling:

### Paragraaf 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- bestuursorgaan: een gemeentelijk bestuursorgaan, danwel een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan;
- klacht: een uiting van ongenoegen op de wijze, waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen;
- klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot een bestuursorgaan wendt (inclusief ambtenaren);
- klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
- commissie: de (externe) commissie, belast met de behandeling van en advisering over klachten, genaamd: de klachtencommissie.  
Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht; het bureau rapporteert aan het verantwoordelijke bestuursorgaan over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen;

#### Artikel 2 Ingediende klacht

- Het bestuursorgaan registreert de ingediende klacht met de datum van ontvangst.
- Het bestuursorgaan geeft aan de klager uitleg over het vervolg van de procedure en de duur van de behandeling van de klacht.

### Paragraaf 2 Informele afhandeling

#### Artikel 3 Vooronderzoek en informele behandeling

- Het bestuursorgaan onderzoekt of de klacht informeel kan worden afgehandeld alvorens het verder in behandeling te nemen.
- Als de klacht in der minne wordt geschikt, legt het bestuursorgaan de gemaakte afspraken schriftelijk vast.

### Paragraaf 3 Commissie

#### Artikel 4 Instelling klachtencommissie

- Er is een gemeentelijke klachtencommissie.
- De klachtencommissie is belast met de formele behandeling van en advisering over bij de gemeentelijke bestuursorganen ingediende klachten, voor zover daarop het terzake in de wet en in deze regeling bepaalde van toepassing is.

#### Artikel 5 Samenstelling van de commissie

- De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden.
- De voorzitter en de leden worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
- Het college benoemt een voorzitter. De commissie regelt onderling welke twee leden deelnemen aan een zitting.
- Niet benoembaar zijn personen die lid zijn van een bestuursorgaan of onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan in de gemeente Nuenen werkzaam zijn.
- De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

## **Artikel 6 Secretaris**

Het college wijst een secretaris en een plaatsvervangend secretaris aan.

## **Artikel 7 Zittingsduur**

1. De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Het is mogelijk twee keer herbenoemd te worden.
2. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan het college.
3. Het college kan tussentijds tot schorsing en ontslag van een voorzitter of een lid overgaan wegens slecht functioneren.
4. De aftredende voorzitter en de aftredende leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

## **Artikel 8 Vergoeding**

De voorzitter en leden van de commissie ontvangen op basis van het Rechtspositiebesluit decentrale politieke ambtsdragers een door de Raad vast te stellen vergoeding voor het bijwonen van hoorzittingen en een reiskostenvergoeding.

## **Artikel 9 Hoorzitting**

1. De voorzitter van de commissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting waarin de klager en beklagde in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te laten horen.
2. De voorzitter beslist over de toepassing van artikel 9:10 van de Awb.
3. Indien de voorzitter op grond van het tweede lid besluit af te zien van het horen, doet hij daarvan mededeling aan de klager en de beklagde.

## **Artikel 10 Uitnodiging hoorzitting**

1. De voorzitter nodigt de klager en de beklagde tenminste twee weken voor de hoorzitting schriftelijk uit.
2. Binnen drie werkdagen na de uitnodiging kunnen de klager en de beklagde onder opgaaf van redenen de voorzitter verzoeken de datum van de hoorzitting te wijzigen.
3. De beslissing van de voorzitter op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor de datum van de hoorzitting aan de klager en de beklagde meegedeeld.
4. De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het eerste tot en met het derde lid.

## **Artikel 11 Quorum**

Bij de hoorzitting is de aanwezigheid vereist van de voorzitter of zijn plaatsvervanger en één lid.

## **Artikel 12 Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

## **Artikel 13 Openbaarheid hoorzitting**

De hoorzittingen van de commissie vinden achter gesloten deuren plaats.

## **Artikel 14 Verslaglegging**

1. Het verslag, als bedoeld in artikel 9:10 van de Awb, bevat in ieder geval:
  - a. de namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid;
  - b. zakelijke vermelding in van wat over en weer is gezegd en wat verder ter hoorzitting is voorgevallen;
  - c. vermelding als belanghebbenden, respectievelijk hun gemachtigden niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord;
  - d. verwijzing naar de op de hoorzitting overgelegde bescheiden, die aan het verslag kunnen worden gehecht.
2. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.
3. In plaats van schriftelijke verslaglegging kan de commissie besluiten tot digitale verslaglegging (audioverslag).

## **Artikel 15 Raadkamer en advies**

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het uit te brengen advies.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
3. Indien bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter.

4. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt als die minderheid dat verlangt.
5. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen afdoening van de klacht.
6. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend.

#### **Artikel 16 Uitbrengen advies**

Het advies wordt met het verslag tijdig uitgebracht aan het bestuursorgaan dat op de klacht dient te beslissen.

#### **Artikel 17 Jaarverslag**

De commissie brengt jaarlijks een verslag uit aan het college van burgemeester en wethouders. Het verslag wordt ter kennis gebracht aan de gemeenteraad.

### **Paragraaf 3 Afhandeling van klachten**

#### **Artikel 18 Afhandeling**

1. Een klacht wordt afgehandeld door:
  - a. de gemeentesecretaris, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een medewerker betreft;
  - b. de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
  - c. de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een wethouder of het college betreft;
  - d. de loco-burgemeester, namens de burgemeester, indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
  - e. de voorzitter van de raad, namens de raad, indien het een gedraging van de gemeenteraad betreft;
  - f. de voorzitter van de raad, namens de raad, indien het een gedraging van de raadsgriffier betreft.
2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst het college van burgemeester en wethouders een klachtbehandelaar aan.

### **Paragraaf 4 Nationale ombudsman**

#### **Artikel 19 Nationale ombudsman**

1. Na de interne klachtbehandeling kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.
2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de klacht.

### **Paragraaf 5 Slotbepalingen**

#### **Artikel 20 Vangnetbepalingen**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

#### **Artikel 21 Intrekking oude regeling**

De Verordening klachtbehandeling wordt ingetrokken.

#### **Artikel 22 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag na de dag van haar bekendmaking.

#### **Artikel 23 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als "Regeling klachtbehandeling Nuenen 2024".

*Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 21 maart 2024  
de voorzitter, mr. dr. M.M. van Toorenborg  
de griffier, J. Oostdijk*

*Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders in de vergadering van 14 februari 2024  
de burgemeester, mr. dr. M.M. van Toorenborg  
de secretaris, drs. M. Arents*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester op 14 februari 2024*



*de burgemeester, mr. dr. M.M. van Toorenborg*