

Klachtenverordening gemeente Beesel 2025

De raad van de gemeente Beesel;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 12 november 2024;

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

besluit

1. vast te stellen de verordening: **Klachtenverordening gemeente Beesel 2025**;
2. in te trekken per 1 januari 2025 de verordening: Klachtenverordening gemeente Beesel 2022, vastgesteld bij besluit van de raad van 7 maart 2022.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze verordening verstaat onder:

1. Awb: de Algemene wet bestuursrecht.
2. Bestuursorgaan: een bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1:1 van de Awb, waaronder de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester.
3. Klacht: een klacht is in deze verordening een klacht over een gedraging van een (medewerker van) een bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid. Onder een klacht verstaan we niet een klacht over het algemene (vastgestelde) beleid van de gemeente Beesel of een melding over de openbare ruimte.
4. Klachtbehandelaar: degene die de klacht inhoudelijk behandelt.
5. Klachtencoördinator: degene die belast is met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten.
6. ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman in Den Haag.
7. Protocol: vastgestelde handelswijze.
8. De begrippen die in deze verordening worden gebruikt en niet nader worden omschreven, hebben dezelfde betekenis als in de Awb.

Artikel 2 Het indienen van een klacht

1. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk, per webformulier en per e-mail worden ingediend.
2. Een mondelinge klacht kan bij elke medewerker van de gemeente worden ingediend. Als in een gesprek klacht wordt geuit, dan wijst de medewerker op de manieren om een klacht in te dienen en helpt hierbij indien mogelijk en gewenst.

Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure

Artikel 3 Termijn

1. Er is een informele en een formele klachtafhandeling.
2. De termijn om klachten af te handelen is voor het informele en het formele traject gezamenlijk 6 weken. Deze termijn kan een maal met ten hoogste 4 weken verdaagd worden.
3. Verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee instemt.

Artikel 4 Protocol

1. het college van burgemeester en wethouders stelt een protocol op waarin de stappen zijn opgenomen die doorlopen worden bij ontvangst van een klacht.
2. We handelen volgens dit protocol.

Artikel 5 Klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders wijst de klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat alle klachten worden geregistreerd en worden behandeld conform de bepalingen van de Awb en deze verordening.
3. De klachtencoördinator beoordeelt aan de hand van de Awb of een klacht in behandeling genomen kan worden. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, zorgt de klachtcoördinator ervoor dat de klager hiervan op de hoogte wordt gesteld.

4. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
5. De klachtencoördinator coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente Beesel zijn ingediend en adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
6. De klachtencoördinator brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag ('klachtenjaarverslag') uit aan het college van burgemeester en wethouders met daarin op zijn minst opgenomen het aantal binnengekomen schriftelijke en mondelinge klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en doet hierbij aanbevelingen richting de toekomst.
7. Het klachtenjaarverslag wordt ter kennisgeving naar de raad gestuurd.

Artikel 6 Klachtbehandelaar

1. Als klachtbehandelaar treedt op:

Bij een gedraging van	Klachtbehandelaar
de griffier	de werkgeverscommissie
een medewerker van de griffie	de griffier
de burgemeester	de locoburgemeester
het college van B&W	de burgemeester
een wethouder	de burgemeester
de gemeentesecretaris	de burgemeester
een medewerker/leidinggevende	de hiërarchisch leidinggevende

2. De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht en wordt, indien gewenst, bijgestaan door de klachtencoördinator en/of een andere leidinggevende. De klachtbehandelaar en de klachtencoördinator werken aan de hand van het toetsingskader van de Nationale Ombudsman, de behoorlijkheidswijzer.
3. De klachtbehandelaar kan zich laten vervangen door een andere klachtbehandelaar.
4. De klachtbehandelaar is bevoegd rechtstreeks alle relevante inlichtingen in te winnen in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht.

Artikel 7 informele procedure

De klachtbehandelaar neemt contact op met klager en probeert de klacht eerst op een informele manier af te handelen. Als de klager tevreden is over de manier waarop de klacht is behandeld, beschouwen we de klacht als afgehandeld. Is de klager niet tevreden of wenst hij dat de klacht formeel behandeld wordt, dan zet de klachtbehandelaar de procedure voort.

Artikel 8 formele procedure

1. De klachtbehandelaar hoort de betrokkenen, in beginsel niet in elkaars aanwezigheid.
2. De klachtbehandelaar maakt bij de formele klachtafhandeling een samenvattend verslag van het horen, dat uitsluitend gebruikt wordt voor de behandeling van de klacht.
3. Naar aanleiding van zijn onderzoek stelt de klachtbehandelaar een advies op aan de hand van de behoorlijkheidswijzer, het toetsingskader van de Nationale ombudsman. Hierin adviseert hij het bestuursorgaan over de vraag of hij zich een oordeel over de klacht kan vormen en zo ja, over de vraag of de klacht terecht of onterecht is. In het advies kan de klachtbehandelaar aanbevelingen doen.

Artikel 9 Afhandeling klacht

Bij formele afhandeling ontvangt de klager een oordeel van het bestuursorgaan met bevindingen en eventuele conclusies.

Artikel 10 Externe voorziening / ombudsman

1. De gemeente Beesel is aangesloten bij de Nationale ombudsman.
2. Als de klager niet tevreden is over het resultaat van de interne behandeling van de klacht, kan hij binnen één jaar na ontvangst van het oordeel van het bestuursorgaan de klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen.

Hoofdstuk 3 Slotbepaling

Artikel 11 Overgangsrecht

Formele klachten die nog niet zijn afgedaan op de datum van inwerkingtreding van deze verordening worden afgehandeld volgens de bepalingen van de Klachtenverordening gemeente Beesel 2022.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2025.

Artikel 13 Intrekken oude verordening

De Klachtenverordening gemeente Beesel 2022 wordt ingetrokken per 1 januari 2025.

Artikel 14 Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening gemeente Beesel 2025.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Beesel in de openbare vergadering van 16 december 2024.

*griffier,
N.H.P. Vintcent MA*

*voorzitter,
N.C.A. Nijkerken-de Haan*