

Verordening klachtenbehandeling Bodegraven-Reeuwijk 2025

De raad van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 maart 2025;

gelet op de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

Vaststellen van de verordening klachtenbehandeling Bodegraven-Reeuwijk 2025

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. **beklaagde:** een bestuursorgaan of een lid daarvan of een medewerker waar een klacht tegen is gericht;
- b. **bestuursorgaan:** de gemeenteraad, het college of de burgemeester van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk;
- c. **college:** het college van burgemeester en wethouders van Bodegraven-Reeuwijk;
- d. **gedraging:** het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon;
- e. **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;
- f. **klachtbehandelaar:** de functionaris als bedoeld in artikel 7;
- g. **klachtencoördinator:** de functionaris als bedoeld in artikel 6;
- h. **klager:** een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- i. **medewerker:** ambtenaar van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk of een daarmee gelijk te stellen persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- j. **Nationale ombudsman:** de Nationale ombudsman te Den Haag;
- k. **wet:** de Algemene wet bestuursrecht.

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 Bodegraven-Reeuwijk, haar bestuursorganen en de personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van die bestuursorganen.
3. Deze verordening is niet van toepassing op klachten over personen, organen of instanties waarvoor een afzonderlijke (wettelijke) klachtenregeling is voorgeschreven of vastgesteld.

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 door het betrokken bestuursorgaan, een lid daarvan of een medewerker geprobeerd direct tot een oplossing te komen. Indien niet tot een oplossing wordt gekomen, wordt van de mondeling geuite klacht een notitie gemaakt welke zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 5 werkdagen aan de klachtencoördinator wordt overhandigd om doorgeleid te worden naar de formele behandeling in eerste instantie als bedoeld in artikel 5, onder a.
3. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend conform art 9:4 met naam en dagtekening 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 Bodegraven-Reeuwijk is een formulier ter beschikking gesteld waarmee klachten digitaal kunnen worden ingediend.

Artikel 4. Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 5 werkdagen 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.
4. De klachtbehandelaar kan in overleg met de klachtencoördinator besluiten tot het niet in behandeling nemen van de klacht als zich omstandigheden voordoen zoals genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de wet.

Hoofdstuk 2. Behandeling schriftelijke klachten

Artikel 5. Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen:

- a. 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.
- b. 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 in 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.
- c. 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 meer 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. De klachtencoördinator kan het college van burgemeester en wethouders gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van deze verordening.
7. De klachtencoördinator signaleert verbeterpunten van het klachtenproces.
8. 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 behandeld door:
 - a. een teamleider indien het een gedraging van een medewerker van diens team betreft;
 - b. een directeur indien het een gedraging van een teamleider van diens directie betreft;
 - c. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een directeur betreft;
 - d. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
 - e. de burgemeester indien het de gemeenteraad, een raadscommissie, het college van burgemeester en wethouders of één van diens leden betreft;
 - f. de voorzitter van de gemeenteraad indien het een gedraging van de griffier of een medewerker van de griffie betreft;
 - g. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft.
2. Indien de op grond van het eerste lid, onder a tot en met d aangewezen klachtbehandelaar bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, wijzen burgemeester en wethouders een andere klachtbehandelaar aan. Indien er een klacht tegen de klachtencoördinator wordt ingediend, wordt deze behandeld door diens directeur.

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, bevestigt de klachtbehandelaar dit in het zaaksysteem.

3. In afwijking van artikel 5, onder a, 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 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 beklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien in de gevallen genoemd in artikel 9:10, tweede lid, van de wet. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
3. Indien nodig worden getuigen gehoord. Leden of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als de beklaagde kan zich bij het horen door iemand van zijn keuze laten vergezellen of bijstaan.
5. 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.
6. 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 beklaagde.
7. Het bestuursorgaan informeert de klager en de beklaagde 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 mogelijkheid bestaat ook bij het overschrijden van de termijn als bedoeld in artikel 9, zesde lid.

Hoofdstuk 3. Slotbepalingen

Artikel 11. Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks een verslag uit aan de bestuursorganen over alle schriftelijke klachten die in het voorgaande kalenderjaar door de gemeente zijn ontvangen.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de manier waarop de klachten zijn behandeld, wat van de klachten kan worden geleerd en eventuele aanbevelingen.

Artikel 12. Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking.

Artikel 13. Citeertitel

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening klachtenbehandeling Bodegraven-Reeuwijk 2025.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Bodegraven-Reeuwijk, gehouden op 16 april 2025.

*De griffier,
drs. J.H. Rijs MMC*