

## VERORDENING OP DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Nr. 11

De raad van de gemeente Bedum;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 4 mei 1999;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet;

b e s l u i t :

vast te stellen de navolgende:

### VERORDENING OP DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

#### HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

##### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. In deze verordening wordt verstaan onder:
  - a. ombudsfunctionaris: degene die is benoemd in de in artikel 2 genoemde functie;
  - b. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of een commissie, waaraan op grond van artikel 83 van de Gemeentewet bevoegdheden van de gemeenteraad dan wel op grond van artikel 84 van de Gemeentewet bevoegdheden van het college van burgemeester en wethouders onderscheidenlijk de burgemeester zijn toegekend;
  - c. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente, een daarvan deel uitmakend lid of een daaraan ondergeschikte dan wel een onder diens directe verantwoordelijkheid werkzame bezoldigde of onbezoldigde persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen. Voor de toepassing van dit artikelonderdeel wordt onder lid van de gemeenteraad mede begrepen de voorzitter;
  - d. gedraging: het handelen of nalaten te handelen jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan als omschreven onder c.;
  - e. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die een klacht heeft ingediend overeenkomstig artikel 6.

#### HOOFDSTUK II DE OMBUDSFUNCTIONARIS

##### Artikel 2 Ombudsfunctionaris

1. Er is een gemeentelijke ombudsfunctionaris voor de behandeling van klachten over gedragingen.
2. De ombudsfunctionaris wordt op voordracht van het college van burgemeester en wethouders door de gemeenteraad benoemd. De benoeming vindt plaats voor een periode gelijk aan de zittingsperiode van de gemeenteraad. Na het aantreden van de nieuw gekozen gemeenteraad wordt de ombudsfunctionaris terstond herbenoemd, behoudens ontslag op de gronden als bedoeld in het vierde lid van dit artikel.
3. Tot ombudsfunctionaris zijn niet benoembaar de personen, die deel uitmaken van een bestuursorgaan of daaraan ondergeschikt zijn aan dan wel onder verantwoordelijkheid daarvan bezoldigd of onbezoldigd werkzaam zijn.
4. De raad ontslaat de ombudsfunctionaris:
  - a. op zijn verzoek;
  - b. wanneer hij uit hoofde van ziekte of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
  - c. bij de aanvaarding van een volgens deze verordening met het ambt van ombudsfunctionaris onverenigbaar ambt of onverenigbare betrekking;
  - d. wanneer hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld;
  - e. wanneer hij naar het oordeel van de gemeenteraad door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.
5. De ombudsfunctionaris is niet ondergeschikt aan enig gemeentelijk bestuursorgaan of gezag.

### **Artikel 3 Taak ombudsfunctionaris**

1. De ombudsfunctionaris onderzoekt ingediende klachten over gedragingen.
2. Burgemeester en wethouders stellen voor de ombudsfunctionaris een spreekuur in.
3. Tijdens het in het vorige lid bedoelde spreekuur ingediende klachten worden door de ombudsfunctionaris op schrift gesteld en als schriftelijke klacht behandeld, tenzij de klager heeft verklaard dat van verdere behandeling kan worden afgezien. De ombudsfunctionaris kan, indien de aard of omvang van de klacht daartoe aanleiding geeft, de klager verzoeken de klacht alsnog schriftelijk in te dienen.

### **Artikel 4 Ondersteuning**

Burgemeester en wethouders verschaffen de ombudsfunctionaris de middelen die nodig zijn voor een goede uitoefening van de functie.

### **Artikel 5 Bezoldiging**

De ombudsfunctionaris geniet voor het als zodanig verrichten van werkzaamheden een bruto uurvergoeding op declaratiebasis, die gelijk staat met het bruto uursalaris van schaal 11, anciënniteit 6 (salarisregel 46).

## **HOOFDSTUK III KLACHTBEHANDELING**

### **Artikel 6 Schriftelijke klachten**

1. Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over gedragingen.
2. Een klacht, die schriftelijk wordt ingediend, bevat ten minste:
  - a. naam, adres en woonplaats van de klager en, indien van toepassing, naam, adres en woonplaats van zijn gemachtigde;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de aanduiding wie zich aldus heeft gedragen en zo mogelijk waar en wanneer de gedraging heeft plaatsgevonden. Indien de klacht door een gemachtigde is ingediend, wordt tevens vermeld jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - d. de gronden van de klacht.
3. Behoudens het bepaalde in artikel 3, derde lid, wordt een klaagschrift ingediend bij het bestuursorgaan aan wie de gedraging is toe te rekenen.
4. Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk. In dit bericht wordt vermeld dat de ombudsfunctionaris de klacht zal onderzoeken. De klacht wordt met de daarbij overgelegde stukken zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen tien dagen in handen van de ombudsfunctionaris gesteld.
5. Door of vanwege de ombudsfunctionaris wordt een kopie van de klacht gezonden aan de persoon, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 7 Niet in behandeling nemen van een klacht**

1. De ombudsfunctionaris kan een klacht niet of niet verder in behandeling nemen indien:
  - a. niet is voldaan aan artikel 6, tweede lid of enig ander bij deze verordening gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van een klacht, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een daartoe gestelde termijn;
  - b. indien meer dan een jaar is verstreken sinds de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - c. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - d. het belang van de klager of de betekenis van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - e. de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, behoudens vertegenwoordiging.
2. De ombudsfunctionaris is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen, die betrekking hebben op:
  - a. algemeen verbindende voorschriften;
  - b. algemeen beleid;
  - c. gedragingen, ten aanzien waarvan ingevolge een wettelijk geregelde voorziening bezwaar is ingediend of administratief beroep is ingesteld of kan worden ingesteld, dan wel deze voorziening voor klager heeft open gestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
  - d. gedragingen, ten aanzien waarvan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening beroep is ingesteld of kan worden ingesteld, dan wel deze voorziening voor klager heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;

- e. gedragingen ten aanzien waarvan anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is, dan wel beroep open staat tegen een uitspraak, vonnis of anderszins die in een zodanige procedure is gedaan.
3. Indien de ombudsfunctionaris op grond van de voorgaande leden geen of geen verder onderzoek instelt of mag instellen, doet hij daarvan schriftelijk mededeling aan de klager en het orgaan of de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden.

#### **Artikel 8 Verwijsfunctie**

Indien de ombudsfunctionaris op grond van artikel 6 of op enige andere grond een klacht niet in behandeling neemt of mag nemen, verwijst hij de klager zoveel mogelijk naar de instantie, waar bezwaar kan worden ingediend of administratief beroep kan worden ingesteld, naar de rechterlijke of beroepsinstantie dan wel naar de maatschappelijke dienstverlening of andere daarvoor in aanmerking komende instanties.

#### **Artikel 9 Hoor en wederhoor**

1. De ombudsfunctionaris stelt de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Het horen vindt plaats in elkaar tegenwoordigheid. Ambtshalve of op verzoek kunnen de klager of degenen, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is, dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren. Van het horen wordt een verslag opgemaakt.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een collegiaal bestuursorgaan, dan wordt dit bestuursorgaan vertegenwoordigd door zijn voorzitter.
4. De ombudsfunctionaris kan, indien dat voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van de klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.

#### **Artikel 10 Verstrekken van inlichtingen**

1. De ombudsfunctionaris is bevoegd aan de bestuursorganen, de leden daarvan of de daaraan ondergeschikte of onder diens directe verantwoordelijkheid werkzame bezoldigde personen, alle inlichtingen te vragen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, die hij voor het onderzoek van de klacht nodig acht.
2. De bestuursorganen en personen, als bedoeld in het vorige lid zijn, behoudens het bepaalde in het derde en vierde lid, verplicht binnen de door de ombudsfunctionaris aangegeven termijn, te voldoen aan een verzoek als bedoeld in het vorige lid.
3. Bestuursorganen kunnen bepalen, dat inlichtingen, waarvan naar het oordeel van het bestuursorgaan om gewichtige redenen geheimhouding is geboden, slechts worden verstrekt aan de ombudsfunctionaris onder de voorwaarde dat het geheime karakter daarvan door hem wordt gehandhaafd. Zodanige gewichtige redenen zijn in ieder geval niet aanwezig, voor zover dat bestuursorgaan op grond van een wettelijk voorschrift verplicht is aan het verzoek om inlichtingen te voldoen.
4. Ambtenaren kunnen, naar aanleiding van een aan hen gericht verzoek om inlichtingen, uitsluitend een beroep doen op een verschoningsrecht voorzover het verstrekken van de verlangde inlichtingen in strijd is met enige wettelijke bepaling.

#### **Artikel 11 Rapportage**

1. De ombudsfunctionaris deelt alvorens het onderzoek te beëindigen, zijn bevindingen mee aan het bestuursorgaan of de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en aan de klager. Zij worden daarbij in de gelegenheid gesteld binnen een door de ombudsfunctionaris aangegeven termijn hun zienswijze omtrent deze bevindingen naar voren te brengen.
2. Na afloop van de in het vorige lid bedoelde termijn sluit de ombudsfunctionaris het onderzoek en stelt een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Hij kan in zijn rapport tevens aanbevelingen doen aan het gemeentelijk orgaan dat het aangaat voor naar aanleiding van de resultaten van zijn onderzoek te nemen beslissingen.
3. De ombudsfunctionaris zendt het rapport van bevindingen, vergezeld van zijn oordeel en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan, aan wie de gedraging is toe te rekenen. Het rapport bevat het verslag van het horen.
4. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek van de ombudsfunctionaris en van de conclusies die het daaraan verbindt. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het oordeel van de ombudsfunctionaris, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het oordeel van de ombudsfunctionaris meegezonden met de kennisgeving.
5. Een afschrift van de kennisgeving als bedoeld in het vorige lid zendt het bestuursorgaan aan:

- a. de gemeenteraad, indien de klacht betrekking had op een gedraging van een door hem op grond van artikel 83 van de Gemeentewet ingestelde commissie of een lid daarvan, op een gedraging van het college van burgemeester en wethouders of een lid daarvan, van de burgemeester als zelfstandig bestuursorgaan, dan wel van de gemeentesecretaris;
  - b. het college van burgemeester en wethouders, indien de klacht betrekking had op een gedraging van een op grond van artikel 84 van de Gemeentewet ingestelde commissie of een lid daarvan;
  - c. de gemeentesecretaris, indien de klacht betrekking had op een gedraging van een aan het college ondergeschikte of onder diens directe verantwoordelijkheid werkzame bezoldigde of onbezoldigde persoon. Indien het rapport betrekking heeft op een gedraging van een ondergeschikte of een onder directe verantwoordelijkheid van het college werkzame bezoldigde of onbezoldigde persoon, niet zijnde een afdelingshoofd, stelt de gemeentesecretaris het hoofd van de afdeling, waartoe betrokkene behoort van de afdoening in kennis.
6. Indien het rapport betrekking heeft op een beklagde gedraging van de gemeenteraad, wordt dit rapport geagendeerd voor een eerstvolgende openbare raadsvergadering, met dien verstande, dat het recht van belanghebbenden op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer wordt gerespecteerd.
  7. De vorige leden zijn eveneens zoveel mogelijk van toepassing indien de ombudsfunctionaris zich geen oordeel heeft kunnen vormen.

## HOOFDSTUK IV VERSLAGLEGGING

### Artikel 12 Verslag

De ombudsfunctionaris brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden en neemt daarbij het recht van belanghebbenden op eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer in acht. Het verslag wordt algemeen verkrijgbaar gesteld.

## HOOFDSTUK V SLOTBEPALINGEN

### Artikel 13 Citeertitel, inwerkingtreding

1. Deze verordening kan worden aangehaald als: "Verordening ombudsfunctionaris gemeente Bedum".
2. Deze verordening treedt in werking op 1 juni 1999.

### Artikel 15 Vervalartikel

Met ingang van de dag van inwerkingtreding van de Wet tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (wetsvoorstel 25837) vervallen de artikelen of onderdelen daarvan, waarin die wet voorziet.

*Bedum, 27 mei 1999*

*De raad voornoemd,*

*, voorzitter*

*, secretaris*