

## Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011

De raad der gemeente Bergeijk;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 15 november 2011;  
gezien het advies van de commissie ABZ d.d. 08 december 2011.  
gelet op de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9, Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de volgende:  
**"Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011"**  
**Hoofdstuk 1 Begripsomschrijvingen**

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

*a. wet:*

de Algemene wet bestuursrecht

*b. klacht:*

een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen;

*c. klager:*

elke natuurlijk of rechtspersoon, die een mondelinge of schriftelijke klacht indient;

*d. bestuursorgaan:*

1. de gemeenteraad en de door en vanuit de raad samengestelde commissies;
2. het college van burgemeester en wethouders;
3. de burgemeester;
4. de heffingsambtenaar en invorderingsambtenaar;

*e. medewerker:*

een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractant) in de uitvoering van zijn functie;

*f. gedraging:*

het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen;

*g. klachtenbehandelaar:*

degene die overeenkomstig afdeling 9.1.3 van de wet in samenhang met artikel 3.4 van deze verordening belast is met de behandeling van en de advisering over klachten;

*h. klachtencoördinator:*

de ambtenaar die door het college van burgemeester en wethouders is belast met de coördinatie van de behandeling van klachten; de klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de procedure en de naleving van de wettelijke spelregels.

## Hoofdstuk 2 Behandeling mondelinge klachten

### Artikel 2 Mondelinge klacht

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.

2. Een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld, indien de klager daar nadrukkelijk om verzoekt, en ter ondertekening aan de klager voorgelegd, ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.
3. De op schrift gestelde klacht, als bedoeld in lid 2, wordt behandeld als een schriftelijk ingediende klacht.

## **Hoofdstuk 3 Behandeling schriftelijke klachten**

### **Artikel 3.1 Indiening**

1. Een klacht kan schriftelijk met behulp van een door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld formulier worden ingediend.
2. Behalve de indieningsvereisten als bedoeld in artikel 9:4, lid 2, van de wet dient een schriftelijke klacht tevens te bevatten:
  - a. de datum waarop de beklagde gedraging heeft plaatsgevonden of de klacht is ontstaan;
  - b. de vermelding van het bestuursorgaan of de naam van de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
  - c. de reden van de klacht.

### **Artikel 3.2 Registratie**

De klachtencoördinator registreert de klacht en legt deze ter behandeling voor aan de klachtbehandelaar.

### **Artikel 3.3 Ontvangstbevestiging**

1. Namens het bestuursorgaan bevestigt de klachtencoördinator de ontvangst van een klacht terstond aan de klager.
2. De ontvangstbevestiging bevat, behoudens de informatie als voorgeschreven in artikel 9:15, lid 1, van de wet, tevens informatie over het vervolg van de klachtbehandeling.
3. De klachtcoördinator draagt zorg voor hetgeen bepaalt in artikel 9:9 van de wet en zendt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft tevens een afschrift van de ontvangstbevestiging toe.

### **Artikel 3.4 De klachtenbehandelaar en advisering over de klacht**

1. Een klacht wordt behandeld door:
  - a. het afdelingshoofd indien het een gedraging van een medewerker van zijn afdeling betreft;
  - b. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
  - c. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
  - d. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeenteraad, een commissie of (een lid van) het college van burgemeester en wethouders betreft;
  - e. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
  - f. het hoofd van de afdeling Bedrijfsvoering indien het een gedraging van de heffingsambtenaar of invorderingsambtenaar betreft.
2. Indien de klachtbehandelaar, voor zover deze op grond van lid 1, sub a tot en met c, als zodanig is aangewezen, bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest, wijst het college van burgemeester en wethouders een andere klachtenbehandelaar aan.
3. De klachtenbehandelaar is bevoegd over de klacht aan het bestuursorgaan te adviseren.

### **Artikel 3.5 Vereisten voor het in behandeling nemen van een klacht**

1. Behoudens artikel 9:8, lid 1 en lid 2, van de wet is het bestuursorgaan eveneens niet verplicht de klacht te behandelen indien niet is voldaan aan de indieningsvereisten als bedoeld in artikel 9:4, lid 2, van de wet en de klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken heeft verstrekt nadat hij op deze tekortkoming is gewezen.
2. De klachtencoördinator bekijkt of de klacht aan het vereiste van lid 1 voldoet.
3. De kennisgeving als bedoeld in artikel 9:8, lid 3, van de wet wordt verzorgd door de klachtencoördinator en dient een motivering te bevatten.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt van de klachtencoördinator een afschrift van de kennisgeving als bedoeld in lid 3.

### **Artikel 3.6 Horen**

1. Ter voorbereiding van het horen, als bedoeld in de artikel 9:10, lid '1, in samenhang met artikel 9:15, lid 2, van de wet, verricht de klachtenbehandelaar de volgende activiteiten:
  - a. het toezenden van een uitnodiging aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - b. het samenstellen van een dossier;
  - c. het ter inzage leggen van het dossier, voorafgaande aan het horen;
  - d. het in de gelegenheid stellen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft om aanvullende stukken in te dienen.
2. Het horen vindt plaats in gezamenlijke aanwezigheid van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, tenzij één van de partijen zich hiertegen verzet.
3. Partijen kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door een gemachtigde.

### **Artikel 3.7 Uitbrengen van bevindingen en oordeel bestuursorgaan**

1. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van de kennisgeving, als bedoeld in artikel 9:12, lid 1 van de wet, zoals die aan klager wordt toegezonden.
2. Een verdaging als bedoeld in artikel 9:11, lid 2, van de wet wordt verzorgd door de klachtencoördinator en dient een motivering te bevatten.
3. Het vervallen van de verplichting van klachtbehandeling, als bedoeld in artikel 9:5 van de wet, wordt schriftelijk door de klachtenbehandelaar aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft bevestigd.

## **Hoofdstuk 4 Jaarlijkse publicatie**

### **Artikel 4 Jaarverslag**

1. Het college van burgemeester en wethouders brengt ieder jaar over het daaraan voorafgaande jaar geanonimiseerd een verslag uit over het aantal ingediende klachten, de aard hiervan en de wijze van afdoening.
2. Het jaarverslag wordt opgesteld door de klachtencoördinator.
3. Het jaarverslag wordt, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, ter kennisname aangeboden aan de gemeente- en ondernemingsraad.

## **Hoofdstuk 5 Slotbepalingen**

### **Artikel 5.1 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op de achtste dag na publicatie. Op het moment van inwerkingtreding wordt de "Klachtenregeling gemeente Bergeijk", vastgesteld op 23 juli 1998, ingetrokken.

### **Artikel 5.2 Citeertitel**

Deze verordening kan worden aangehaald als "**Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011**".

Aldus besloten in de openbare vergadering van de gemeenteraad van Bergeijk van 22 december 2011.

*De gemeenteraad*

*Namens deze,*

*J.M. van Dongen-Hermans*

*Griffier wvd.*

*H.G.M. van de Vondervoort*

*Voorzitter*

*H.G.M. van de Vondervoort*

*De burgemeester*

*Het college van burgemeester en wethouders van Bergeijk*

*Namens deze,*

*W.A.C.M. Wouters*

*Secretaris*

*H.G.M. van de Vondervoort*

*Burgemeester*