

## Verordening intern klachtrecht

De raad van de gemeente Boekel;  
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 6 april 2004;  
gelet op:  
de artikelen 9:1 tot en met 9:16 van de Algemene Wet Bestuursrecht,  
artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden,  
de Gemeentewet

### BESLUIT:

tot het vaststellen van de onderstaande verordening intern klachtrecht.

### Artikel 1 begripsomschrijving

- klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging van een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- klager: natuurlijk- of rechtspersoon die zich met een klacht wendt tot het gemeentebestuur van Boekel;
- centraal meldpunt: een door het college aangewezen algemeen coördinatiepunt waar klachtschriften ingediend moeten worden;
- ambtenaar: personen die al dan niet op tijdelijke basis werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad, het college of de burgemeester.
- klachtencoördinator: verantwoordelijk persoon belast met de afhandeling van klachten.

### Artikel 2 Indiening klacht

1. Uiterlijk binnen vier weken nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, dan wel vier weken nadat de klager kennis heeft genomen of heeft kunnen nemen van de gedraging, moet de klacht bij het centrale meldpunt zijn ingediend.
2. Een klacht wordt, conform het bepaalde in artikel 9:2 Awb, mondeling dan wel schriftelijk ingediend;
3. In gevallen dat de klacht schriftelijk wordt gedaan, moet het klachtschrift ondertekend zijn en tenminste de volgende gegevens bevatten:
  - naam en adres van de indiener;
  - dagtekening
  - omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, met vermelding welk bestuursorgaan het betreft of de naam van de betrokken ambtenaar.
4. Onder verwijzing naar het bepaalde in artikel 9:8 tweede en derde lid Awb kan de behandeling van de klacht in die gevallen achterwege blijven. Klachtenbehandeling in eerste instantie

### Artikel 3 Centraal meldpunt

1. Tot de taken van het centraal meldpunt behoren:
  - het registreren van de ingekomen schriftelijke dan wel mondelinge klachten
  - het verstrekken dan wel verzenden van een ontvangstbevestiging (artikel 9:6 Awb). De klager ontvangt die bevestiging binnen één week ná het indienen van de klacht. Hierin wordt vermeld wie de klacht in behandeling neemt en hoe het verdere verloop van de procedure zal zijn.
  - het toetsen van de klacht aan het bepaalde in artikel 9:8 Awb (uitzonderingen voor klachtbehandeling). Indien daartoe aanleiding is ontvangt de klager een bericht waarin de klager in de gelegenheid wordt gesteld binnen een daartoe gestelde termijn aanvullende gegevens in te dienen. Een en ander gebeurt niet eerder dan nadat met de klachtencoördinator is afgestemd.
  - het voorleggen van de klachten aan de daartoe aangewezen klachtencoördinator ter verdere afhandeling.
2. Een ingekomen klacht wordt door het centraal meldpunt geregistreerd en die geeft de klacht door aan de klachtencoördinator.

### Artikel 4 Inzake de klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders wijst een klachtencoördinator aan die zich bezighoudt met de afhandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen dan wel over de gedragingen van onder diens verantwoordelijkheid werkende ambtenaren. En zorgt eveneens voor een regeling ter vervanging indien de klacht betrekking heeft op de functionaris die als klachtencoördinator is aangewezen.
2. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klachtenbehandeling.

---

#### **Artikel 5 Uitwerking hoorprocedure cf. 9:10 Awb**

1. De klager en de ambtenaar of het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft worden uitgenodigd voor een hoorzitting.
2. Met toepassing van artikel 9:10, tweede lid Awb kan van de hoorzitting worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of de klager te kennen heeft gegeven van de hoorzitting af te willen zien.

#### **Artikel 6 Besluitvorming**

1. Gelet op het bepaalde van artikel 9:11 eerste lid Awb dient de klacht binnen zes weken na de ontvangst afgehandeld te zijn.
2. De klachtencoördinator stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn bevindingen en vermeldt de eventuele conclusies die daaraan verbonden worden.

#### **Artikel 7 Aanhalingstitel**

Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel: verordening intern klachtrecht.

*Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Boekel, gehouden op 19 mei 2004*