

[Zoek regelingen op overheid.nl](#)

Roosendaal

Ziet u een fout in deze regeling? [Meld het ons op regelgeving@overheid.nl!](#)

## Klachtenverordening

### Wetstechnische informatie

#### Gegevens van de regeling

<b>Organisatie</b>	Roosendaal
<b>Organisatietype</b>	Gemeente
<b>Officiële naam regeling</b>	Klachtenverordening
<b>Citeertitel</b>	Klachtenverordening
<b>Vastgesteld door</b>	gemeenteraad
<b>Onderwerp</b>	bestuur en recht
<b>Eigen onderwerp</b>	bestuur en recht

#### Opmerkingen met betrekking tot de regeling

Deze verordening vervangt de Verordening Klachtencommissie van 29 juni 2000

#### Wettelijke grondslag(en) of bevoegdheid waarop de regeling is gebaseerd

1. Gemeentewet, artikel 149
2. Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9

#### Regelgeving die op deze regeling is gebaseerd (gedelegeerde regelgeving)

Geen

#### Overzicht van in de tekst verwerkte wijzigingen

Datum inwerkingtreding	Terugwerkende kracht tot en met	Datum uitwerkingtreding	Betreft	Datum ondertekening Bron bekendmaking	Kenmerk voorstel
22-06-2015			actualisatie	10-06-2015 Gemeenteblad 2015, nummer 54763, Roosendaalse Bode 21 juni 2015	AF/2015-22
01-01-2014		22-06-2015	diverse artikelen ivm aansluiting bij Commissie Ombudsman	29-05-2013 Gemeenteblad 2013/61, Roosendaalse Bode 16 juni 2013	SSC/2013-25

31-12-2012

01-01-2014

nieuwe  
regeling

07-11-2012

BC/2012-  
50Gemeenteblad  
2012/162,  
Roosendaalse  
Bode 30  
december 2012

## Tekst van de regeling

### Intitulé

Klachtenverordening

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Roosendaal;

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van Roosendaal d.d. 18 september 2012;

Gelet op artikel 149 Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

### Besluiten:

vast te stellen de navolgende Klachtenverordening:

### Algemeen

#### Artikel 1 Klachtenbehandeling

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De Klachtenverordening geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### Artikel 2 Begripsbepalingen

- a. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon, een rechtspersoon of andere entiteit heeft gedragen.
- b. Bestuursorgaan:
  - de raad
  - het college van burgemeester en wethouders
  - de burgemeester

- een bestuurscommissie waaraan een bevoegdheid van de raad of van burgemeester en wethouders is toegekend
  - de heffings- en invorderingsambtenaar
- c. Algemeen directeur: de gemeentesecretaris in zijn functie van hoofd van de ambtelijke organisatie;
- d. Directeur: de ambtenaar die deel uit maakt van het directieteam;
- e. Teamleider: de ambtenaar die belast is met de dagelijkse leiding van een team van de gemeente, onder wiens verantwoordelijkheid de ambtenaar waartegen een klacht is ingediend werkzaam is dan wel de betreffende handeling heeft plaatsgevonden;
- f. Ambtenaar: een persoon die door of vanwege de gemeente is aangesteld om in openbare dienst voor de gemeente Roosendaal werkzaam te zijn alsmede met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is aangegaan;
- g. Klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 4;
- h. Klachtbehandelaar: de persoon als bedoeld in artikel 6;
- i. Commissie Ombudsman: het onafhankelijke orgaan, als bedoeld in artikel 9:17 aanhef en onder b van de Algemene wet bestuursrecht, waarbij een klacht kan worden ingediend indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling bij de gemeente.

### Artikel 3 Fasering

De klachtenbehandeling kent twee fases, eventueel voorafgegaan door informele bemiddeling, waarbij de klachtencoördinator probeert de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om – als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling – alsnog schriftelijk een klacht, voor zover dit nog niet is gebeurd, in te dienen. Vervolgens vindt de formele behandeling in twee instanties plaats:

1. Formele behandeling in eerste instantie: een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening.
2. Formele behandeling in tweede instantie: indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie kan hij vervolgens nog een verzoekschrift indienen bij de Commissie Ombudsman.

### Artikel 4 Klachtencoördinator

1.
  1. Burgemeester en wethouders wijzen een klachtencoördinator aan. Tevens wijzen zij een plaatsvervanger aan van de klachtencoördinator.
  2. De klachtencoördinator ziet erop toe, dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
  3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke schriftelijk ingediende klacht en stelt het jaarverslag als bedoeld in artikel 21 op.
  4. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Commissie Ombudsman.

5. De klachtencoördinator informeert de algemeen directeur over de klachten die formeel behandeld worden.

### **Indienen van een klacht**

#### **Artikel 5 Indiening van een klacht**

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Een mondelinge klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek worden ingediend. Zowel bij een schriftelijk als een mondeling ingediende klacht wordt geprobeerd direct tot een oplossing te komen door de klachtencoördinator.
2. Een klacht kan ook langs de elektronische weg worden ingediend. Dit kan via het klachtenformulier, te vinden op de gemeentelijke website [www.roosendaal.nl](http://www.roosendaal.nl).
3. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. De naam en het adres van de indiener;
  - b. De dagtekening;
  - c. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan waar de klacht betrekking op heeft.
5. Bij een schriftelijke klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
6. Een schriftelijke klacht dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
7. Zodra (tussentijds) naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. De tevredenheid wordt schriftelijk aan klager en degene over wie werd geklaagd bevestigd.

#### **Artikel 6 Klachtbehandelaar**

1. De klachtbehandelaar is niet inhoudelijk betrokken geweest bij proces en inhoud van de betreffende klacht.
2. Een klacht over de gemeenteraad of bestuurscommissie, of een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeenteraad of bestuurscommissie wordt behandeld door de burgemeester.
3. Een klacht over het college of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 3 van dit artikel van toepassing is.
4. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door een wethouder.
5. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
6. Een klacht over een directeur wordt behandeld door de algemeen directeur.
7. Een klacht over een team en over de teamleider wordt behandeld door de directeur wiens domein het betreft.

8. Een klacht over een medewerker, voorzover niet genoemd in de vorige leden, wordt behandeld door de teamleider van zijn team.
9. Alle overige klachten worden behandeld door de burgemeester.
10. De klachtbehandelaar kan een medewerker als contactpersoon aanwijzen, die hem ondersteunt bij de behandeling van klachten.
11. De in de organisatie geldende vervangingsregeling is van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 7 Ontvangstbevestiging en registratie**

1. Elke schriftelijke ingediende klacht wordt door de postregistratie voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorg draagt voor de registratie van de klacht.
2. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator binnen vijf dagen schriftelijk aan de klager bevestigd.
3. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
4. Indien de klacht niet voldoet aan de formele vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht kan de klacht buiten behandeling blijven, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencoördinator gestelde termijn.

#### ***Behandeling van klachten***

#### **Artikel 8 Niet in behandeling nemen klacht**

1. Gelet op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht worden klachten welke betrekking hebben op de volgende gedragingen niet in behandeling genomen. Het betreft hier gedragingen:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
  - c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Van het besluit om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld. Lid 1 van artikel 12 is van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 9 Onderzoek**

1. De begeleiding van de behandeling van elke schriftelijke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
3. De klachtencoördinator kan, in overleg met de klachtbehandelaar, bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf toestemming nodig van de algemeen directeur.

#### **Artikel 10 Hoor en wederhoor**

1. Aan de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, wordt door de klachtencoördinator een kopie van de schriftelijke klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
2. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden door de klachtenbehandelaar in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, in het bijzijn van de klachtencoördinator. Partijen worden voor zover mogelijk en wenselijk gezamenlijk gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Zonodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
5. Zowel de klager als de persoon over wiens handelen geklaagd wordt, kunnen zich bij het horen laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun keuze.
6. Indien partijen gezamenlijk gehoord worden, wordt van de hoorzitting een geluidsopname gemaakt. Op verzoek wordt de geluidsopname aan partijen verstrekt.
7. Indien klager en beklagde separaat worden gehoord, wordt van beide hoorzittingen een zakelijk verslag gemaakt dat wordt ondertekend door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator. Op verzoek wordt een afschrift van dit verslag aan partijen verstrekt.

#### **Artikel 11 Afdoening**

1. De klachtbehandelaar zendt de beslissing op de klacht aan de klager en de persoon over wiens handelen geklaagd wordt. In de beslissing op de klacht zijn de bevindingen van het onderzoek opgenomen. De beslissing wordt ondertekend door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator.
2. De klachtbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van de schriftelijke klacht af. Van een verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Commissie Ombudsman**

#### **Artikel 12 Klachtenbehandeling in tweede instantie**

- 1.

Bij de toezending van de bevindingen als bedoeld in artikel 11, wordt klager meegedeeld dat hij indien hij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, binnen een jaar na de ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de Commissie Ombudsman.

2. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Commissie Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met het registeren en coördineren van de verzoekschriften die bij de Commissie Ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

### **Rapportage**

#### **Artikel 13 Instelling Commissie Ombudsman**

1. Er is een Commissie Ombudsman.
2. De Commissie Ombudsman is niet ondergeschikt aan enig bestuursorgaan en vervult haar taak zonder vooringenomenheid.
3. De voorzitter en de leden van de Commissie Ombudsman nemen niet deel aan het onderzoek indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarbij zij op enigerlei wijze direct of indirect zijn betrokken of betrokken zijn geweest.

#### **Artikel 14 Samenstelling en zittingsduur Commissie Ombudsman**

1. De Commissie Ombudsman bestaat uit een voorzitter en twee leden, die op voorstel van burgemeester en wethouders worden benoemd door de raad. De raad benoemt uit de leden de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de commissie.
2. De benoeming geschiedt voor de periode van zes jaar op grond van artikel 81q van de Gemeentewet. Alle leden kunnen direct na afloop van deze periode worden herbenoemd.
3. Tot voorzitter of lid van de commissie zijn niet benoembaar:
  - a. de burgemeester en leden van een orgaan, bedoeld in artikel 2, sub b.
  - b. ambtenaren en andere personen, bedoeld in artikel 2, sub e;
  - c. bestuurders en personeelsleden van een publiekrechtelijk samenwerkingsverband, waarin de gemeente deelneemt.
4. Ten aanzien van leden van de commissie is artikel 81s van de Gemeentewet voor het afleggen van een eed van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 15 Ontslag**

1. De raad ontslaat de voorzitter of een lid van de commissie:
  - a. Op zijn verzoek;
  - b. Wanneer hij uit hoofde van ziekte of gebrek blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;

- c. Bij de aanvaarding van een ambt of betrekking die ingevolge artikel 14, derde lid, onverenigbaar is met het voorzitterschap of het lidmaatschap van de commissie;
  - d. Wanneer hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
  - e. Wanneer hij ingevolge een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld of wegens schulden is gegijzeld;
  - f. Wanneer hij naar het oordeel van de raad door handelen of nalaten nadeel toebrengt aan het aanzien van de commissie.
2. De voorzitter of leden blijven hun functie waarnemen totdat in hun opvolging is voorzien, behalve indien sprake is van sub d, e en/of f, eerste lid, van dit artikel.

#### **Artikel 16 Financiële middelen**

1. De leden van de Commissie Ombudsman ontvangen een vergoeding van € 75,- per uur voor de uitvoering van hun werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd.
2. Burgemeester en wethouders stellen conform het vigerende reiskostenbeleid de vergoeding voor de reiskosten van de leden van de commissie vast.
3. De raad verschafft de Commissie Ombudsman voldoende financiële middelen voor een goede uitoefening van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 17 Bemiddeling**

1. De Commissie Ombudsman kan gedurende een onderzoek, de verzoeker en het bestuursorgaan voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De Commissie Ombudsman brengt ook na een geslaagde bemiddeling een verslag uit.

#### **Artikel 18 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift**

1. De commissie bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de verzoeker.
2. Indien de commissie een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht instelt, zendt zij tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

#### **Artikel 18a Informeren klachtencoördinator**

De Commissie Ombudsman informeert de klachtencoördinator over het verloop en de afdoening van onderzoeken in tweede instantie.

#### **Artikel 19 Deskundigenonderzoek**

1. Indien de Commissie Ombudsman op grond van artikel 9:32 van de Algemene wet bestuursrecht voornemens is om in het belang van het onderzoek deskundigen werkzaamheden te laten verrichten of tolken op te roepen, dient door de Commissie Ombudsman vooraf offerte opgevraagd te worden.
2. De betrokken partijen dienen allen akkoord te gaan met de offerte.
3. De opgevraagde offerte wordt na goedkeuring van alle betreffende betrokken partijen, door hen ondertekend.
4. De kosten voor het opleggen van werkzaamheden aan deskundigen komen ten laste van de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.



**Artikel 20 Werkinstructie**

Voor zover de Commissie Ombudsman dit nodig acht, maakt zij een werkinstructie voor haar werkzaamheden.

**Artikel 21 Jaarverslag**

De Commissie Ombudsman brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden.

**Artikel 22 Verslag**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks voor 1 mei ter kennisname aan de raad en het college verslag uit van alle schriftelijke klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met alle verzoekschriften die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Commissie Ombudsman.
2. Het verslag bevat in ieder geval informatie over het aantal klachten dat formeel in behandeling is genomen, de aard van deze klachten en voorts over de wijze waarop alle klachten zijn afgehandeld.

**Slotbepalingen****Artikel 23 Geheimhouding**

Degenen die belast zijn met de behandeling van klachten zijn verplicht tot geheimhouding van bij de uitvoering van hun taak verkregen gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, behoudens voorzover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht of uit hun taak de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

**Artikel 24 Inwerkingtreding**

1. Deze verordening treedt in werking op de derde dag na die van bekendmaking.
2. De Verordening klachtencommissie vastgesteld d.d. 29 juni 2000 wordt ingetrokken.
3. De regeling Uitzonderingen op het klachtrecht d.d. 29 juni 2000 wordt ingetrokken.

**Artikel 25 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenverordening".

*Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van d.d. 7 november 2012,*

*De griffier, De voorzitter,*

*Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders d.d. 18 september 2012,*

*De secretaris, De burgemeester,*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester d.d. 18 september 2012,*

*De burgemeester,*

