

## **De raad van de gemeente Cuijk;**

Overwegende,

dat hij bij besluit van 1 oktober 2001 de Verordening interne klachtbehandeling Cuijk 2001, alsmede de verordening externe klachtbehandeling Cuijk 2001 heeft vastgesteld;

dat het gelet op de wijziging in de organisatiestructuur van het gemeentelijke apparaat wenselijk is de regeling met betrekking tot de interne behandeling van klachten daarop aan te passen;

dat ten gevolge van de inwerkingtreding van de Wet extern klachtrecht op 1 januari 2006 en zijn daarmee verband houdende besluit d.d. 12 december 2005, houdende aanwijzing van de Nationale ombudsman als ombudsman voor de gemeente Cuijk, de Verordening externe klachtbehandeling Cuijk 2001 van rechtswege is vervallen;

dat het - omwille van de rechtszekerheid - desondanks gewenst is laatstgenoemde verordening alsnog formeel in te trekken;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 11 januari 2011;

gelet op het bepaalde in artikel 149 van de Gemeentewet, Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 27, lid 1 aanhef en onder j;

### **Besluit:**

- I. De Verordening externe klachtbehandeling Cuijk 2001 in te trekken;
- II. De Verordening interne klachtbehandeling Cuijk 2001 in te trekken;
- III. Vast te stellen de navolgende:

## **Verordening klachtenbehandeling Cuijk 2011**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze verordening wordt verstaan onder:

1. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
2. Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend conform artikel 4 van deze verordening;
3. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een ambtenaar in de uitoefening van zijn functie;
4. Bestuursorgaan:
  - a. de gemeenteraad;
  - b. (een lid) van het college van burgemeester en wethouders;
  - c. de burgemeester;
  - d. *een commissie voor zover daaraan bestuursbevoegdheden zijn toegekend;*
5. Ambtenaar:
  - a. een persoon in dienst van de gemeente Cuijk, arbeidscontractanten daar mede onder begrepen;
  - b. een persoon die in dienst is geweest van de gemeente Cuijk, voormalige arbeidscontracten daar mede onder begrepen;
6. *Nationale ombudsman: het Instituut Nationale ombudsman te 's-Gravenhage.*

## **Artikel 2 Algemene bepalingen**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een ambtenaar, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. Het verantwoordelijke bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke afhandeling van klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van ambtenaren die onder zijn verantwoordelijkheid vallen.
4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

## **Artikel 3 Recht indiening klacht**

1. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. *Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt getracht die klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen.*
3. *Indien naar tevredenheid van de klager, als bedoeld in lid 2, aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze verordening*
4. *Indien een klager blijkt geeft niet tevreden te zijn over de wijze van afhandeling wordt hij gewezen op de mogelijkheid om alsnog schriftelijk een klaagschrift in te dienen.*
5. *Een eventueel verzoek om hulp bij het op schrift stellen van een klaagschrift wordt gehonoreerd.*

## **Artikel 4 Vormvereisten**

1. Een klaagschrift dient te worden gericht aan het bestuursorgaan.
2. Het klaagschrift dient te zijn ondertekend en gedateerd bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener(s);
  - b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging, onder vermelding van de datum en zo mogelijk het tijdstip waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - c. mededeling van de identiteit van degene(n) tegen wie de klacht is gericht;
  - d. mededeling van de identiteit van degene(n) jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, indien deze niet de klager is of tot de klagers behoort.
3. Indien het klaagschrift is een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
4. Een klaagschrift kan eveneens elektronisch worden ingediend, waarbij door vermelding van het e-mailadres de indiener geacht wordt te hebben voldaan aan het vereiste genoemd onder a.

## **Artikel 5 Ontvangstbevestiging en toezending klacht**

1. Burgemeester en wethouders bevestigen de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk aan klager.
2. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en binnen welke termijn.
3. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt het klaagschrift en alle daarbij behorende stukken in afschrift toegezonden.
4. Alle ingekomen klachten worden door of namens de gemeentesecretaris centraal geregistreerd.

## **Artikel 6 Klachtbehandelaar**

Een klacht wordt behandeld door:

1. het hoofd van de afdeling waar de ambtenaar op wiens gedraging de klacht betrekking heeft werkzaam is;
2. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een hoofd van een afdeling betreft;
3. de burgemeester indien het een gedraging van een bestuursorgaan, een lid daarvan of de gemeentesecretaris betreft;
4. de Vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften indien het een gedraging van de burgemeester betreft.

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

1. Een klacht wordt niet in behandeling worden genomen indien de klacht betrekking heeft op:
  - a. algemeen verbindende voorschriften of het algemeen gemeentelijk beleid;
  - b. een gedraging waarover een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is, dan wel beroep openstaat of heeft opengestaan tegen een uitspraak in een zodanige procedure;
  - c. een gedraging waarover door een rechterlijke instantie of door de Kroon uitspraak is gedaan.
  - d. een gedraging welke valt binnen de werkingssfeer van de klachtenregeling seksuele intimidatie en agressie.
2. Een klacht wordt voorts niet in behandeling genomen indien:
  - a. op het moment van de indiening een jaar is verstreken na de gedraging;
  - b. de klacht niet voldoet aan de vereisten vermeld in artikel 4;
  - c. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - d. het belang van de klager of het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is;
  - e. over de klacht of de gedraging reeds eerder een oordeel is uitgesproken door het de Nationale ombudsman;
  - f. ten aanzien van de gedraging door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
  - g. zolang ten aanzien van een handeling die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een gemeentelijke verordening bij een gemeentelijk orgaan of een gemeentelijke functionaris;
  - h. zolang ten aanzien van de gedraging of handeling die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure in het kader van opsprong van strafbare feiten aanhangig is.
3. Indien met betrekking tot een klacht op grond van het bepaalde in de voorgaande leden geen of geen verder onderzoek wordt ingesteld, wordt daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling aan de klager en/of de personen bedoeld in artikel 1, lid 5.

## **Artikel 8 Bemiddeling**

1. De behandeling van de klacht is in eerste instantie gericht op bemiddeling.
2. Bemiddeling kan bestaan uit het oplossen van het probleem, het geven van nadere uitleg, het aanbieden van verontschuldigingen of het maken van een gebaar ter compensatie van hetgeen is misgegaan.

## **Artikel 9 Beëindiging behandeling klacht**

Wanneer door bemiddeling naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder in behandeling nemen van de klacht.

## **Artikel 10 Horen**

1. Indien door bemiddeling niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet wordt gekomen, wordt door de klachtbehandelaar naar aanleiding daarvan een onderzoek ingesteld.
2. Hij stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren.
3. Van de procedure van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben.

## **Artikel 11 Afhandeling van de klacht**

1. De klacht wordt door het bestuursorgaan binnen zes weken na de datum van ontvangst schriftelijk afgehandeld.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager, alsmede degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, alsmede de eventuele conclusies die er aan verbonden zijn.
3. *In de kennisgeving wordt klager gewezen op de mogelijkheid om binnen een daarin vermelde termijn een verzoekschrift in te dienen bij de Nationale ombudsman.*
4. Indien de klacht niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn kan worden afgehandeld, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.
5. Aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt van de verdaging tijdig mededeling gedaan.

## **Artikel 12 Jaarverslag**

1. Burgemeester en wethouders brengen jaarlijks verslag uit over het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.
2. Het jaarverslag wordt, zo nodig voorzien van een beleidsmatige aanbeveling voorgelegd aan de gemeenteraad.

## **Artikel 13 Citeertitel**

Deze verordening kan worden aangehaald als Verordening klachtenbehandeling Cuijk 2011.

Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van Cuijk in zijn openbare vergadering van 28 februari 2011

Namens deze,

R.M. van der Weegen  
griffier

mr. W.A.G. Hillenaar  
voorzitter