

## **Behoort bij punt 7 van de agenda voor de raadsvergadering van 28 februari 2011**

onderwerp: Voorstel tot het vaststellen van de Verordening klachtenbehandeling Cuijk 2011

afdeling: M&O  
portefeuillehouder: burgemeester W.A.G. Hillenaar  
besproken in commissie(s) Bestuur  
datum bespreking(en): 16 februari 2011

### **Samenvatting voorstel**

De gemeentelijke regelgeving betreffende de behandeling van klachten heeft in verband met de aanpassing van de organisatiestructuur actualisatie. Daarnaast is aanpassing van deze regelgeving aan hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) wenselijk. In het voorstel wordt hier nader op ingegaan.

### **Voorstel besluit**

- I. De Verordening externe klachtbehandeling Cuijk 2001 in te trekken;
  - II. de Verordening interne klachtbehandeling Cuijk 2001 in te trekken;
  - III. de Verordening klachtenbehandeling Cuijk 2011 vast te stellen.
- Het betreffende ontwerpbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

### **Financiële consequenties**

Geen

### **Toegepaste wetten / verordeningen etc.**

Artikel 149 Gemeentewet, Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht en artikel 27, lid 1, aanhef en onder j. van de Wet op de ondernemingsraden.

### **Voorlichting / communicatie**

De verordening wordt opgenomen in de "Centrale voorziening decentrale regelgeving" en zal op de gebruikelijke en voorgeschreven worden afgekondigd; voor een ieder ter inzage worden gelegd en algemeen verkrijgbaar worden gesteld. Voorts zal de verordening opgenomen in het digitale verordeningenbestand op de gemeentelijke internetsite.

### **Toelichting op het voorstel**

De behandeling van klachten dient ingevolge Hoofdstuk 9 van de Awb in twee instanties plaats te vinden. Deze wet kent ten aanzien van de behandeling van klachten een interne en een externe procedure. De externe klachtbehandeling volgt op de interne in die zin, dat een klacht allereerst in de interne procedure door een bestuursorgaan zelf moet worden behandeld, waarna - indien de afdoening van of de reactie op de klacht niet tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid - de externe procedure in gang kan worden gezet.

Onderwerp van een klacht is de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens degene die klaagt of ten opzichte van een ander heeft gedragen, waarbij een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als gedragen van dat orgaan.

Ten behoeve van de interne klachtenprocedure stelde uw raad in uw openbare vergadering van 21 mei 2001 de Verordening interne klachtbehandeling Cuijk 2001 vast.

Door de wijziging van de organisatiestructuur is het noodzakelijk de interne klachtenbehandeling te herzien. Omwille van de leesbaarheid en (digitale) toegankelijkheid van de regeling is het wenselijk dat de oude verordening in zijn geheel wordt ingetrokken en wordt vervangen door een nieuwe door uw raad vast te stellen verordening.

In de eveneens door uw raad in 21 mei 2001 vastgestelde Verordening externe klachtbehandeling Cuijk 2001, wees u de Vaste commissie van advies voor de bezwaar- en beroepschriften aan als externe klachtencommissie. Doordat u op 12 december 2005 besloot (het instituut) Nationale ombudsman als aan te wijzen als ombudsman voor de gemeente Cuijk, is in strikt juridische zin van rechtswege bovengenoemde verordening externe klachtenbehandeling vervallen. De aanwijzing als klachtencommissie van de bezwaarschriftencommissie is hiermee eveneens komen te vervallen en vervult deze commissie uitsluitend nog de rol van (interne) klachtbehandelaar als het klachten betreft die betrekking hebben op de burgemeester als lid van het college of als bestuursorgaan. Ondanks dat de externe verordening van rechtswege is vervallen, stellen wij u voor om in het kader van de rechtszekerheid desalniettemin tot formele intrekking te besluiten.

Ingevolge het bepaalde in artikel 27, lid 1, aanhef en onder j. van de Wet op de ondernemingsraden behoeft een regeling op het gebied van de behandeling van klachten als onderhavige instemming van de Ondernemingsraad. De ondernemingsraad heeft op schriftelijk van zijn instemming blijk geven.

**Ter inzage:** brief OR

De schriftelijke instemming van de Ondernemingsraad.

Cuijk, 11 januari 2011

Burgemeester en wethouders van Cuijk,

secretaris  
P.M. van de Koolwijk

burgemeester  
mr. W.A.G. Hillenaar