



Raadsvoorstel	060	Gemeenteraad
Vergadering	11 juli 2023	
Onderwerp	Intrekken verordening Klachtenregeling Helmond 2009 Vaststellen verordening klachtenbehandeling Helmond 2023	
Portefeuillehouder	P.J.M.G. Blanksma - van den Heuvel	
Afdeling	S&B.JT	
College besluit	16 mei 2023	
Commissie	Adviescommissie 27 juni 2023	
Zaaknummer	51361830	

Aan de gemeenteraad,

Voorstel

1. De Verordening Klachtenregeling Helmond 2009 in te trekken;
2. De Verordening Klachtenbehandeling Helmond 2023 vast te stellen.

Inleiding

In de raadsvergadering van 22 oktober 2019 is door wethouder van Dijk bij de behandeling van het onderwerp Ombudsfunctie sociaal domein de toezegging gedaan om te onderzoeken of de Verordening Klachtenregeling Helmond 2009 (hierna: verordening) kan worden ingetrokken.

Het was toentertijd de bedoeling om in overleg met de raad opiniërend te onderzoeken of de verordening kan worden ingetrokken of kan worden aangepast. In een bijeenkomst, te organiseren door S&B.JT en SD, zou worden onderzocht met name op het sociale terrein op welke wijze het beste kan worden omgegaan met klachten, opmerkingen en verbeteringen. Door de Coronapandemie is de toezegging op de achtergrond gekomen. In het kader van het project proces verbetervoorstel klachtenregeling is dit wederom opgepakt.

Tijdslijn ontwikkeling Verordening Klachtenregeling

Ontstaan klachtrecht

Op 1 juli 1999 is de wet tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Hiermee is (in hoofdstuk 9) een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen opgenomen (de zogenoemde interne klachtenregeling). Met dit hoofdstuk in de Awb wordt een aantal minimumeisen voor interne klachtenbehandeling vastgelegd. Voor de overheid is zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de algemene beginselen van het behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. Hiermee is voorzien in een adequate behandeling van klachten. Vanaf dat moment wordt de behandeling van klachten niet langer beschouwd als een vrijblijvende aangelegenheid.

De wet bevat dus een aantal vereisten waaraan de behandeling van de klachten minimaal moet voldoen en legt het klachtrecht vast. Het uitgangspunt is hierbij dat de uniforme klachtenregeling aanvullend is ten opzichte van de bestaande mogelijkheden van bezwaar en beroep en niet leidt tot een rechtens bindende uitspraak. Een klachtprocedure is gericht op het krijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over het overheidshandelen. Het doel van de regeling is dus niet het openen van een rechtsgang waarlangs kan worden opgekomen tegen besluiten. Het onderwerp van een klacht is een gedraging van de overheid.

Ontstaan verordening

De invoering van de interne klachtregeling van hoofdstuk 9 Awb leidt er toe dat bestuursorganen verplicht zijn klachten met toepassing van dit hoofdstuk te behandelen. Onder omstandigheden is het mogelijk naast de minimumeisen van hoofdstuk 9 in een bijzondere regeling extra voorschriften inzake de interne klachtprocedure op te nemen. In het bijzonder indien deze voorschriften extra waarborgen voor de klager bevatten. Om deze reden is de basis gelegd voor een nieuwe algemene klachtenregeling binnen Helmond. Op 12 december 2000 is dan ook door de raad de Verordening Algemene klachtenregeling vastgesteld. De regeling beoogt de wijze van behandeling te



regelen van klachten in eerste aanleg. De regeling is een nadere invulling van hoofdstuk 9 Awb, toegespitst op de werkwijze welke wordt gehanteerd door de gemeente. Het betreft een zogenaamde interne klachtenregeling.

Toevoeging externe klachtenbehandeling

Nadat de interne klachtenregeling is vastgesteld, is in 2002 een regeling getroffen voor de externe klachtenbehandeling. De reden hiervoor was dat voorheen de gemeenten zelf primair verantwoordelijk zijn voor externe klachtenvoorziening. De gemeente heeft om deze reden aansluiting gezocht bij de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant als onderdeel van SRE Milieudienst. Op 31 januari 2013 is de Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant (ODZOB) in werking getreden. De ODZOB heeft een aantal taken van de SRE Milieudienst overgenomen maar de werkzaamheden van en voor de Ombudscommissie zijn niet overgegaan. In 2013 is toen door de raad besloten om voor de externe klachtvoorziening aansluiting te zoeken bij de Nationale ombudsman. Na 2014 zijn er geen wijzigingen meer doorgevoerd ten aanzien van de verordening.

Nationale Ombudsman

De vraag doet zich voor of de verordening daadwerkelijk kan worden ingetrokken of dat de verordening (deels) in stand kan blijven. Voor het antwoord op die vraag is het zaak om te bezien wat de mogelijke meerwaarde is van de verordening ten opzichte van de Awb. Hierbij geldt als uitgangspunt dat de hogere wet, de Awb, niet onnodig dient te worden gedoubleerd in een (lagere) verordening, maar een bestuursorgaan heeft naast de in hoofdstuk 9 opgenomen bepalingen de mogelijkheid een aanvullende regeling te treffen. Indien er bijvoorbeeld behoefte bestaat om de behandeling van klachten op een bepaalde wijze te organiseren en te concentreren bij een bepaalde medewerker.

Er is contact opgenomen met de Nationale Ombudsman voor advies. De Nationale Ombudsman heeft de Verordening klachtenregeling Helmond 2009 gespiegeld aan de Awb. Hieruit kwam naar voren dat voor de Nationale Ombudsman geen aanleiding is om naast het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb een gemeentelijke klachtregeling aan te houden waarin dezelfde bepalingen staan opgenomen, mits voorzien is van een eenduidige procesbeschrijving binnen de gemeente.

De Nationale Ombudsman heeft nog een aantal betekenisvolle adviezen gegeven over de wijze waarop de klachtenbehandeling verder kan worden verbeterd. Het is zinvol om vast te leggen hoe klachten binnenkomen, worden geregistreerd, uitgezet en behandeld. De beste manier waarop dat kan gebeuren, in de ogen van de Nationale ombudsman, is in de vorm van een stroomschema.

Toetsing Verordening aan Awb

Er is nagegaan of de verordening op onderdelen in strijd is met de wet of niet meer aansluit bij de Helmondse praktijk. Hieronder volgt een opsomming van de toetsing:

- **Bezwaarschriftencommissie:** in artikel 3a van de verordening is opgenomen dat de verordening niet van toepassing is op de bezwaarschriftencommissie. Echter, de bezwaarschriftencommissie is al jaren geleden door de hoogste bestuursrechter, de Raad van State, aangemerkt als een bestuursorgaan van de gemeente. De Awb is dus onverkort van toepassing op deze commissie.
- **Rekenkamercommissie:** in artikel 3a van de verordening wordt nog de Rekenkamercommissie aangehaald. Sinds 2018 kent de gemeente Helmond geen Rekenkamercommissie meer maar wel een Rekenkamer.
- **Gemeenteraad:** in artikel 7 lid 3 is opgenomen dat ook klachten kunnen worden ingediend over commissies van de gemeenteraad. Door de Nationale Ombudsman wordt er voorsnog van uitgegaan dat alleen de gemeenteraad wordt aangemerkt als bestuursorgaan en niet de (raads-)commissies van de raad.
 - Opmerking verdient hier dat er wel geklaagd kan worden over gedragingen van leden van het college omdat de leden werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders. Een gemeenteraadslid is echter niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de raad, zodat alleen kan worden geklaagd over handelingen van de gemeenteraad maar niet over handelingen van individuele raadsleden.



- **Klachtencoördinator:** in artikel 7 lid 4 van de verordening is opgenomen dat een klacht over de klachtencoördinator wordt doorgezonden voor behandeling naar de Nationale Ombudsman. Echter, is dit volgens de Awb niet mogelijk. Er wordt dan voorbijgegaan aan het kenbaarheidsvereiste. Hiermee wordt bedoeld dat de klager de klacht eerst ter kennis dient te brengen van het bestuursorgaan waartegen de klacht is gericht.
- **P.O.I.:** in artikel 13 van de verordening is een vergaande bepaling opgenomen. Namelijk indien een klacht over een ambtenaar gegrond wordt verklaard, onderzoekt de afdelingsmanager P.O.I. of naar aanleiding van het gegrond verklaren van de klacht rechtspositionele maatregelen tegen ambtenaar vereist zijn. Afgezien van de verkeerde benaming, afdelingsmanager P.O.I. in plaats van de huidige benaming van afdelingsmanager AOG, kan dan de klachtbehandeling onderdeel worden van de rechtpositie van ambtenaren. Dat kan bedreigend zijn. Voorts is de vraag of de klachtbehandeling hiervoor is bedoeld. Een klachtbehandeling heeft onder meer tot doel het geven van een gratis advies over de dienstverlening en is in eerste instantie niet bedoeld als een rechtspositionele maatregel.

Actualisatie verordening

Nadat de verordening is getoetst heeft er gelijktijdig een actualisatie plaatsgevonden. Hieronder volgt een opsomming van de actualisatie:

- **Definities:** in artikel 1 is een bredere begripsbepalingen opgenomen.
- **Doelstellingen:** aan de verordening is artikel 2 toegevoegd waarbij is opgenomen waar de klachtenbehandeling op is gericht.
- **Reikwijdte:** in de huidige verordening is artikel 3a opgenomen, dit artikel wordt geschrapt. Zie voor toelichting hierboven.
- **Behandeling van klachten:** in hoofdstuk 2 is de informele en formele procedure van de behandeling van een klacht verduidelijkt. In de Awb is de procedure van behandeling van de klacht niet opgenomen. Door het opnemen in de verordening wordt voor zowel de klager als het bestuursorgaan duidelijker hoe uitvoering wordt gegeven aan het klachtrecht.
- **Maatregelen:** in de huidige verordening is artikel 13 opgenomen, dit artikel wordt geschrapt. Zie voor toelichting hierboven.

Beoogd effect voor gemeenteraad

Met het intrekken van de huidige verordening en het vaststellen van de nieuwe verordening heeft de gemeente een geactualiseerde verordening en daarmee een duidelijker kader voor de klachtenbehandeling.

Argumenten

Gelet op bovenstaande wordt de voorkeur gegeven aan, om in aangepaste vorm, de verordening te laten bestaan:

- **Lokale invulling van het proces:** de verordening geeft het kader aan waarbinnen in Helmond de klachtenregeling vorm wordt gegeven, dit als aanvulling op de Awb om nadere lokale regels te stellen. De verordening fungeert dan als het cement tussen de Awb en de lokale praktijk.
- **Rol gemeenteraad:** voorts blijft de rol van de gemeenteraad geborgd door de nadere regels op te nemen in een verordening. Middels het klachtrecht kan namelijk ook geklaagd worden over de raad. Het is dan ook om die reden van belang dat de raad betrokken is en blijft bij het klachtrecht. Dat kan het beste geborgd worden middels een verordening.
- **Klager:** het advies van de Nationale ombudsman is om een stroomschema te hanteren in plaats van een verordening. Hierbij kan worden opgemerkt dat een stroomschema enkel bedoeld is voor intern gebruik. Voor een klager is dan niet helder hoe zijn/haar klacht behandeld zal worden. Door het hebben van een verordening wordt voor een klager inzichtelijk hoe het proces van behandeling van de klacht zal verlopen.

Kanttelingen



De Verordening Klachtenregeling Helmond 2009 dient te worden ingetrokken en de Verordening Klachtenbehandeling Helmond 2023 dient te worden vastgesteld.

Financiën

Met de intrekking van de Verordening Klachtenregeling Helmond 2009 en de vaststelling van de Verordening klachtenbehandeling Helmond 2023 zijn geen financiële middelen gemoeid.

Vervolg

Het vaststellen van de nieuwe verordening en het intrekken van de oude verordening worden op de gebruikelijke wijze gepubliceerd.

Burgemeester en wethouders van Helmond
burgemeester
mevr. P.J.M.G. Blanksma – van den Heuvel

secretaris
H.J. de Ruiter

Bijlagen

- Verordening klachtenbehandeling Helmond 2023



De raad van de gemeente Helmond;
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 16 mei 2023;
gelet op de bepalingen van de Gemeentewet en de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

1. De Verordening Klachtenregeling Helmond 2009 in te trekken;
2. De Verordening klachtenbehandeling Helmond 2023 vast te stellen.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 11 juli 2023.

De raad voornoemd,
de voorzitter,

de griffier,



Bijlage

VERORDENING KLACHTENBEHANDELING HELMOND 2023

De raad van de gemeente Helmond;
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 16 mei 2023
gelet op artikel 149 Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de Verordening klachtenbehandeling Helmond 2023.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- b. klager: de natuurlijke- of rechtspersoon die zich met een klacht tot de gemeente wendt;
- c. college: het college van burgemeester en wethouders van Helmond;
 - a. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester, alsmede de persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, als bedoeld in art. 9:1 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht. Onder bestuursorgaan wordt niet begrepen het individuele raadslid;
 - b. wet: Algemene wet bestuursrecht;
 - c. klachtencoördinatie: de coördinatie als bedoeld in artikel 4;
 - d. klachtencoördinator: de coördinator als bedoeld in artikel 4;
 - e. klachtbehandelaar: afdelingshoofd dan wel teammanager die de klacht in behandeling neemt;
 - f. Management Team: een team bestaande uit de directie en afdelingshoofden.

Artikel 2 Doelstelling

De klachtbehandeling is gericht op:

- a. herstel van vertrouwen van inwoners van de gemeente Helmond in de lokale overheid;
- b. het leren van klachten door de organisatie en de bestuursorganen.

Artikel 3 Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.

Artikel 4 Klachtencoördinatie

1. De klachtencoördinatie wordt aan een door het college van burgemeester en wethouders te benoemen ambtenaar opgedragen, genaamd de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is belast met de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling, het vastleggen van mondelinge klachten, de registratie van klachten, de doorgeleiding van klachten naar degene die de klacht behandelt, de beoordeling van de ontvankelijkheid en de advisering ten aanzien van klachten als bedoeld in artikel 7, tweede en derde lid. De klachtencoördinator kan burgemeester en wethouders gevraagd en ongevraagd adviseren over de uitvoering van deze verordening. Voorts kan de klachtencoördinator het Management Team gevraagd en ongevraagd adviseren met betrekking tot de aan hen ingevolge het derde lid opgedragen taak.



3. Het Management Team is belast met het toezicht op de bewaking van de procedure voor de klachtenbehandeling en de voortgang en kwaliteit van de klachtenbehandeling.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Artikel 5 Mondelinge klachten

Mondelinge klachten worden, nadat zij zijn vastgelegd op een daartoe ontworpen formulier en zijn geregistreerd, onmiddellijk naar de klachtencoördinator doorgeleid. De klachtencoördinator verzendt deze vervolgens ter behandeling door naar de klachtbehandelaar.

Artikel 6 Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten worden geregistreerd en vervolgens doorgezonden aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator verzendt deze vervolgens ter behandeling door naar de klachtbehandelaar.

Artikel 7 Indieningsvereisten

Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
- d. de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden; en
- e. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 8 Behandelaar

1. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt behandeld door het college. Het college kan de behandeling mandateren aan degene onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging - waarop de klacht betrekking heeft - heeft plaatsgevonden.
2. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de burgemeester, het college dan wel individuele leden daarvan of indien de klacht een afdelingshoofd of teamleider of de gemeentesecretaris betreft, wordt behandeld door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator brengt over de klacht advies uit aan het college.
3. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van de gemeenteraad, wordt behandeld door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator brengt advies uit aan de gemeenteraad.
4. Een klacht die betrekking heeft op de klachtencoördinator of de klachtencoördinatie wordt ter behandeling doorgezonden naar het college. Het college zendt de klacht door naar de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris behandelt de klacht conform deze verordening.

Artikel 9 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of degene die daartoe opdracht heeft gegeven, krijgt de schriftelijke klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.
4. Degene die de klacht behandelt, krijgt de klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.

Artikel 10 Geen behandeling klacht

1. De klachtencoördinator is niet verplicht een klacht te behandelen indien:
 - a. niet is voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 7 en klager de voor de behandeling vereiste gegevens niet binnen veertien dagen verstrekt, nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
 - b. de klacht betrekking heeft op beleidsuitvoering in het algemeen c.q. indien het een algemene klacht over beleid is;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze verordening is behandeld ;



- d. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - f. de klacht betrekking heeft op een gedraging 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;
 - g. de klacht betrekking heeft op een gedraging 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - h. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. De klachtcoördinator stelt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 11 Informele behandeling van een klacht

1. De klachtbehandelaar neemt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met klager met als doel de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.
2. De klachtbehandelaar stelt degene over wiens gedraging een klacht is ingediend en direct na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte.
3. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien deze niet tevreden is over de informele wijze van afhandelen, alsnog de klacht formeel af te handelen.
4. De klachtbehandelaar informeert de klager schriftelijk over de afdoening van de klacht en registreert dit. De klachtbehandelaar deelt schriftelijk mee dat de klager de klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman voor zover deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling.

Artikel 12 Formele behandeling van een klacht

1. Indien de informele behandeling niet heeft geleid tot een definitieve afdoening van de klacht, behandelt de klachtbehandelaar de klacht via de formele weg.
2. De formele behandeling houdt in:
 - a. het horen van klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - b. bij de voorbereiding van de beslissing op de klacht wordt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld zijn standpunt mondeling toe te lichten;
 - c. ook wordt de klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt mondeling toe te lichten;
 - d. het horen vindt in beslotenheid plaats in elkaars aanwezigheid, tenzij de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft zwaarwegende redenen heeft om niet in elkaars tegenwoordigheid te worden gehoord. In het laatste geval neemt de klachtbehandelaar een beslissing;
 - e. de voorbereiding van het schriftelijke oordeel op de klacht;
 - f. het opstellen van een verslag van het horen;
 - g. dat het oordeel inclusief het verslag wordt verstuurd naar de klager en de beklaagde. De klachtbehandelaar deelt hierbij schriftelijk mee dat de klager, voor zover deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht nog kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.
3. Een afschrift van alle correspondentie inclusief verslaglegging over de klacht wordt geregistreerd.

Artikel 13 Oordeel en procedure bestuursorganen

1. In geval van een klacht als bedoeld in artikel 8, tweede en derde lid beoordeelt het betreffende bestuursorgaan de klacht na daarover advies gevraagd te hebben aan de klachtcoördinator.
2. Het bestuursorgaan of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, is verplicht op verzoek van de klachtcoördinator inlichtingen te verschaffen.
3. De klachtcoördinator brengt schriftelijk advies uit aan het betreffende bestuursorgaan.



4. Het betreffende bestuursorgaan zendt het oordeel over de klacht aan de klager en aan degene over wie geklaagd is.
5. Een afschrift wordt gezonden aan de klachtencoördinator. Alle correspondentie inclusief verslaglegging over de klacht wordt geregistreerd.

Artikel 14 Termijnen

1. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht, of - voor zover het tweede lid van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van de klacht, wordt het oordeel over de klacht toegezonden aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
Daarbij wordt aangegeven of en zo ja welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de klacht.
2. De termijn als genoemd in het eerste lid, kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.
3. Van verlenging van de termijn wordt voor het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Wordt een klacht mondeling afgedaan dan is de in het eerste lid genoemde termijn vier weken.

Hoofdstuk 3 Klachtenregistratie

Artikel 15 Registratie, overzicht en jaarverslag.

1. De klachtencoördinator houdt een registratie bij van:
 - a. de soort en het aantal klachten;
 - b. de voortgang van de procedure;
 - c. de inhoud en de aard van de naar aanleiding van de klachten genomen beslissingen.
2. Periodiek wordt door de klachtencoördinator een overzicht gemaakt van de lopende klachten. Dit overzicht wordt verstrekt aan het Management Team.
3. De klachtencoördinator maakt jaarlijks een verslag van de uitvoering van deze verordening. Dit verslag wordt aangeboden aan het Management Team. Het college stelt het jaarverslag vast, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen. Het jaarverslag wordt ter kennisname aan de gemeenteraad aangeboden. De klachtencoördinator draagt zorg voor de publicatie van het jaarverslag.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen en slotbepalingen

Artikel 16 Vertrouwelijkheid

De klachtencoördinator, klachtbehandelaar, alsmede degene die uit de aard van zijn functie kennisneemt van een klacht, gaan vertrouwelijk om met de klacht en met hetgeen hen verder omtrent de klacht bekend wordt, indien dat uit de aard der zaak volgt.

Artikel 17 Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin de wet of deze verordening niet voorziet, beslist het college.

Artikel 18 Overgangsbepaling

Klachten die in behandeling zijn voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze verordening worden afgehandeld op basis van de Verordening Klachtenregeling Helmond 2009.

Artikel 19 Inwerkingtreding, intrekking en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking drie dagen na datum van bekendmaking.
2. De Verordening Klachtenregeling Helmond 2009 wordt op de datum van inwerkingtreding als genoemd in het eerste lid ingetrokken.



3. Deze regeling wordt aangehaald als: Verordening klachtenbehandeling Helmond 2023.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 11 juli 2023.

De raad voornoemd,

De voorzitter,

de griffier,