

nr.

Klachtenverordening

De raad van de gemeente Oldebroek,

overwegende dat het gewenst is om de zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over de gemeentelijke bestuursorganen op schrift te stellen;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 25 juli 2000;

gelet op de bepalingen van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen deze Verordening voor het behandelen van klachten in de gemeente Oldebroek:

Afdeling 1: begripsbepalingen

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a klacht:
 - een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan, een deel van de gemeentelijke organisatie, of een persoon die uit één of andere hoofde middels een arbeids- of uitvoeringsverhouding onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzaam is, zich heeft gedragen;
- b klaagschrift:
 - een klacht die voldoet aan de bepalingen van artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht;
- c klager:
 - ieder die zich met een klacht tot de gemeente wendt;
- d gedraging:
 - het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen in brede zin, waaronder ook begrepen het aannemen van een houding en de wijze van presentatie en communicatie, hetzij in de uitoefening van een functie, hetzij als bestuursorgaan;
- e beklagde:
 - degene, wiens gedraging de klacht betreft, c.q. de persoon over wie geklaagd wordt;
- f klachtonderzoeker:
 - de ambtenaar, bedoeld in artikel 10, die de beslissing op de klacht voorbereidt en afhandelt.
- g commissie:
 - de commissie, bedoeld in artikel 16.

Afdeling 2: mondelinge klachten

Artikel 2.

Een mondelinge klacht wordt volledig aangehoord door degene tegenover wie die geuit wordt.

Artikel 3.

Indien daarom door de klager gevraagd wordt, of degene tegenover wie de klacht geuit is daartoe aanleiding ziet, vindt nadere behandeling plaats door een ander dan door degene tegenover wie de klacht is geuit.

Artikel 4.

De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld om naar keuze mondeling of schriftelijk op de klacht te reageren.

Artikel 5.

Degene tegenover wie de klacht geuit is, dan wel de klachtonderzoeker, reageert direct of in ieder geval binnen 2 weken mondeling / telefonisch naar klager omtrent de ondernomen actie, de bevindingen en de eventuele (voor)genomen maatregelen.

Artikel 6.

Bij de voornoemde reactie wordt aan de klager gevraagd of naar tevredenheid aan zijn klacht is tegemoet gekomen.

Artikel 7.

Indien niet naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan wordt de klager er op gewezen dat hij zijn klacht op schrift kan stellen en wordt hij geïnformeerd over de dan geldende behandelprocedure.

Afdeling 3: schriftelijke klachten algemeen

Artikel 8.

De behandeling van, en de beslissing op een schriftelijke klacht geschiedt door of namens het college van burgemeester en wethouders, tenzij:

- a. de gedraging de burgemeester als bestuursorgaan betreft, die in dat geval bevoegd is, of
- b. de klacht is geadresseerd aan de gemeenteraad, die in dat geval bevoegd is.

Artikel 9.

Een klaagschrift wordt, indien niet binnen twee weken naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen, niet verder behandeld door de functionaris of de organisatorische werkeenheid, de afdeling of de sector tot wiens taak- of werkgebied de gedraging, waarover geklaagd wordt, behoort.

Artikel 10.

1. Burgemeester en wethouders wijzen klachtonderzoekende ambtenaren aan.
2. De klachtonderzoekende ambtenaar draagt zorg voor de voorbereiding en afhandeling van de beslissing op een klacht, respectievelijk, onderzoekt of door het bestuursorgaan toepassing aan artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht kan worden gegeven.

Artikel 11.

1. Indien geklaagd wordt over een gedraging jegens een ander dan de klager vindt er een al dan niet summier onderzoek plaats door een klachtonderzoekend ambtenaar.
2. De klachtonderzoekend ambtenaar informeert degene jegens wie geklaagd wordt, als ook de beklagde, en handelt vervolgens overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 4 tot en met 7.

Afdeling 4: voortgezette klachtenbehandeling

Artikel 12.

Indien niet binnen 2 weken na indiening naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt - naast het bepaalde in afdeling 9.2 van de Awb - toepassing gegeven aan de volgende artikelen.

Artikel 13.

1. Elk klaagschrift wordt centraal binnen de organisatie geregistreerd en de ontvangst ervan wordt na 2 weken aan de klager bevestigd.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt aangegeven hoe, en op welke termijn de klacht naar verwachting wordt behandeld, als ook bij wie geïnformeerd kan worden naar de voortgang van de klachtbehandeling.

Artikel 14.

De beklagde, als ook het hoofd van de afdeling en het hoofd van de sector tot wiens taak- of werkgebied de gedraging behoort, krijgen afschriften van alle op de klacht betrekking hebbende, c.q. op te maken stukken.

Artikel 15.

De beklagde en/of de werkeenheid tot wiens taak- of werkgebied de gedraging behoort, geeft een schriftelijke uiteenzetting omtrent het voorgevallene, alsmede een reactie op de klacht, alvorens de partijen worden gehoord. De klager krijgt hiervan een afschrift.

Afdeling 5: klachtadviescommissie

Artikel 16.

Er is een commissie voor de behandeling van, en advisering over klachten, als bedoeld in afdeling 9.3 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 17.

De commissie is niet bevoegd ten aanzien van:

1. klaagschriften waarbij de klager schriftelijk heeft verklaard dat aan diens klacht naar tevredenheid is tegemoet gekomen
2. de klachten genoemd in artikel 9:8, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht;
3. de klachten waarvan het bestuursorgaan heeft beslist dat het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging onvoldoende is.

Artikel 18.

De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden die geen deel uitmaken van, en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van één van de bestuursorganen van de gemeente.

Artikel 19.

1. De leden van de commissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de gemeenteraad op voordracht van burgemeester en wethouders.
2. De benoemingstermijn van de leden van de commissie eindigt wanneer hun benoemingstermijn ingevolge de Verordening op de Awb-commissie eindigt.
3. De leden kunnen te allen tijde ontslag nemen, maar blijven hun functie waarnemen totdat in hun opvolging is voorzien.

Artikel 20.

1. De voorzitter wordt na raadpleging van de commissie aangewezen door burgemeester en wethouders.
2. De commissie wijst één of meer plaatsvervangend voorzitters aan.
3. Het secretariaat van de commissie wordt vervuld door een door burgemeester en wethouders aan te wijzen ambtenaar.

Artikel 21.

Twee weken na de ontvangst worden van de ingediende schriftelijke klachten kopieën met de daarop betrekking hebbende stukken toegezonden aan de leden van de commissie.

Artikel 22.

1. De voorzitter van de commissie bepaalt of er sprake is van (in)competentie van de commissie, ontvankelijkheidsgebreken aan een klaagschrift, hoe de behandelingsprocedure van het klaagschrift zal worden ingezet, alsmede de orde van de behandeling.
2. De voorzitter van de commissie oefent in verband met het vorenstaande onder meer de volgende taken en bevoegdheden uit:
 - a het verlangen van een machtiging, bedoeld in artikel 2:1 tweede lid Awb;
 - b het stellen van een termijn voor aanvulling van een klaagschrift of herstel van een verzuim;
 - c of kennelijke ongegrondheid aanleiding kan geven om artikel 9:10, tweede lid, juncto art 9:15, derde lid van de Awb toe te laten passen;
 - d aan wie de stukken worden toegezonden die aan de commissie ter hand zijn gesteld of door de commissie zijn opgemaakt;
 - e het bepalen van de plaats en het tijdstip van het horen;
 - f of klager en beklagde in elkaars tegenwoordigheid worden gehoord;
 - g wie er naast klager en beklagde worden opgeroepen om te worden gehoord.

Artikel 23.

1. Voordat over het klaagschrift wordt geadviseerd of beslist, wordt, naast de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ook het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger ervan gehoord tijdens een hoorzitting.
2. Ook andere functionarissen en belanghebbenden kunnen ter zake van de klacht worden opgeroepen om te worden gehoord.
3. Indien dat in het belang van het onderzoek is worden de klager en de beklagde in elkaars tegenwoordigheid gehoord.

Artikel 24.

1. De voorzitter nodigt de betrokkenen tenminste 10 dagen tevoren schriftelijk uit voor de hoorzitting.
2. Binnen drie dagen na deze mededeling kunnen de betrokkenen onder opgaaf van redenen verzoeken het tijdstip van de zitting te wijzigen en een nieuwe zitting te beleggen.
3. Op een eventuele nieuwe hoorzitting, als bedoeld in het vorige lid, zijn de bepalingen in deze verordening zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 25.

De hoorzittingen zijn in beginsel niet openbaar. De commissie kan bij meerderheid van stemmen tot openbaarheid van een hoorzitting beslissen.

Artikel 26.

Tijdens de hoorzitting zijn ten minste twee leden van de commissie aanwezig, tenzij het horen is of wordt opgedragen aan de voorzitter, en/of één of meer leden van de commissie.

Artikel 27.

De voorzitter of een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij zijn onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.

Artikel 28.

Van het verhandelde ter hoorzitting wordt een verslag gemaakt. In het verslag wordt melding gemaakt van:

- de namen van de aanwezigen met vermelding van hun hoedanigheid;
- de bescheiden die ter zitting worden overgelegd;
- een samenvatting van het over en weer mondeling ingebrachte tijdens de zitting;
- wat overigens tijdens de zitting is voorgevallen.

Het verslag wordt ondertekend door de secretaris van de commissie.

Het verslag, eventueel met aangehechte bescheiden, wordt bij de rapportage van de commissie aan het bestuursorgaan toegezonden.

Artikel 29.

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen rapport en advies.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen rapport en advies. Van een minderheidsstandpunt wordt melding gemaakt.
3. Het rapport wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.

Artikel 30.

1. De commissie rapporteert schriftelijk aan het bestuursorgaan over zijn bevindingen.
2. De commissie brengt advies uit over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.
3. De commissie kan tot het nemen van maatregelen aanbevelen.
4. De rapportage van de commissie gaat vergezeld van de aan de commissie ter hand gestelde stukken en bevat een verslag van het horen.

Artikel 31.

Indien naar het oordeel van de voorzitter de termijn van tien weken, genoemd in de Algemene wet bestuursrecht, ontoereikend is voor het nemen van een besluit door het bestuursorgaan, verzoekt hij het bestuursorgaan de beslissing te verdagen.

Afdeling 6: beslissing op klacht

Artikel 32.

1. In het schriftelijk gemotiveerd bericht van de beslissing op een klacht geeft het bestuursorgaan tevens een oordeel in hoeverre de gedraging behoorlijk was en welke maatregelen zijn of worden getroffen.
2. Voor de motivering kan het bestuursorgaan verwijzen naar het door de commissie uitgebrachte rapport.
3. Het bestuursorgaan beslist omtrent de openbaarmaking van de in verband met de klacht opgemaakte stukken.

Afdeling 7: citeer/inwerkingtreding

Artikel 33.

1. Deze verordening treedt in werking met ingang van 1 oktober 2000.

2. Ze kan worden aangehaald als: "Klachtenverordening" en vervangt de op 1 april 1997 vastgestelde Klachtenregeling.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad van Oldebroek op 5 september 2000.
,voorzitter.

,secretaris.

TOELICHTING

Sinds 1 juli 1999 is het algemene klachtrecht in de Algemene wet bestuursrecht opgenomen. Wettelijk is bepaald dat de bestuursorganen een zorgplicht hebben voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten over gedragingen die onder hun verantwoordelijkheid plaats hebben. Dat noodzaakt ertoe om de gemeentelijke regeling van de klachtenbehandeling te herzien. De vorm van een raadsverordening heeft daarbij de voorkeur.

De opzet van de regeling

Bij het opzetten van de regeling is een evenwicht gezocht tussen op het eerste oog tegengestelde doelstellingen. Enerzijds is het doel het bieden van voldoende waarborgen voor een zorgvuldige behandeling en het inbouwen van een leerproces. Anderzijds is de opzet zodanig dat nodeloze formalisering of bureaucratisering voorkomen wordt. Dit laatste is ook van groot belang, omdat er immers regelmatig klachten worden ingediend of ter ore komen, die het beste op eenvoudige of informele wijze kunnen worden afgehandeld. Als op die manier een voor alle betrokkenen bevredigend resultaat kan worden bereikt, behoren de voorschriften niet tot meer formaliteiten te dwingen. De verordening voorziet daarom ook in een regeling (beter gezegd: een gedragsnorm) voor het behandelen van eenvoudig oplosbare, en mondelinge klachten.

In de eerste plaats is het bestuursorgaan niet verplicht om een klacht diepgaand te behandelen (art 9:8, lid 2 Awb) indien het belang van de klager kennelijk onvoldoende is of de (wan)gedraging van geen gewicht is. Maar het meest bepalend is of de klager vindt of "naar tevredenheid aan zijn klacht is tegemoet gekomen" (art 9:5 Awb). Als hij dat te kennen geeft, - mondeling bij mondelinge klachten en op schrift gesteld (door klager of door/namens het bestuursorgaan) bij schriftelijke klachten - dan wordt een klacht niet verder behandeld, of wordt een al lopende klachtprocedure stopgezet.

Voor klachten zijn behalve hoofdstuk 9 ook de voorafgaande algemene bepalingen van de Awb van toepassing, zoals over zorgvuldige voorbereiding, belangenafweging, zuiverheid van oogmerk, procesvertegenwoordiging, taal, enzovoort. Voor eventuele schade is er de bekende weg van de schadeclaim.

Het gaat hier om een algemene klachtenverordening. Op een aantal deelgebieden kunnen afzonderlijke klachtenregelingen (lex specialis) blijven gelden. Bijvoorbeeld klachten over inspraak, toewijzing woonruimte en vanwege seksuele intimidatie.

Over het omgaan met meldingen van storingen, gebreken en overlast is/wordt, samen met deze klachtenverordening, een nadere regeling in voorbereiding genomen. Die valt buiten het bestek van deze verordening.
afdeling 1, begripsbepaling

artikel 1

Wat betreft de begripsbepaling wordt het volgende toegelicht. In de omgangstaal worden vaak allerlei uitingen van ongenoegen naar de overheid als “klacht” betiteld. Daaronder begrijpt men bijvoorbeeld ook: meldingen van storingen en gebreken, overlast van jeugd, verzoeken om actie te ondernemen, vragen over de uitvoering van werken, etc. Maar het is raadzaam om in dit bestek het de begrippen zuiver voor ogen te hebben en het begripsonderscheid duidelijk te hanteren: Een klacht in de zin van de wet en deze notitie betreft een gedraging van, of onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Een melding betreft daarentegen doorgaans een toestand, of soms ook gedragingen van anderen dan de overheid. De begrippen lopen trouwens gemakkelijk in elkaar over. Zo is de melding van een scheve stoeptegels, van stank of van burenoverlast geen klacht in de hierboven genoemde zin. Maar ongenoegen over een niet-geleegde vuilniscontainer is wel een klacht omdat het een gedraging onder verantwoordelijkheid van de overheid betreft. Door tijdsverloop (“de gemeente doet maar niets”) kan een melding trouwens een klacht worden.

In een aantal opzichten is een klacht ook te vergelijken met bezwaar en beroep. De gemeenschappelijke noemer is dat het een andere vorm is van ageren tegen overheidshandelen. Maar er zijn essentiële verschillen. Het meest wezenlijke is dat bezwaar/beroep zich richt tegen (niet-)genomen besluiten. Aanverwante begrippen: bedenkingen richten zich tegen voorgenomen besluiten. Een zienswijze (inspraak) heeft op zich nog geen positieve of negatieve lading in de richting van een voorgenomen besluit, beleid of activiteit. Zoals vermeld: klagen geldt jegens gedragingen.

Onder de begripsomschrijving van een klacht valt in beginsel ook het geuite ongenoegen over (de werknemer van) een bedrijf, dat in opdracht van de gemeente werkt. Het “verhalen” van dergelijke indirecte klachten is wat complexer, aangezien bij overeenkomst of algemene leveringsvoorwaarden een aparte klachtenprocedure kan gelden of ontbreken. Dit is de komende tijd een punt van aandacht.

afdeling 2 mondelinge klachten

Het feit dat ook de behandeling van mondelinge klachten in de verordening is ondergebracht beoogt uitdrukkelijk niet het formaliseren van de behandeling ervan. De artikelen zijn opgenomen om concreter te maken wat “betamelijk “ is naar iemand die tegenover de gemeente ongenoegen uit. Het is dus meer een “genormeerde gedragswijze”.

artikel 2

Het minste wat behoort te gebeuren is dat degene, tegenover wie een mondelinge klacht geuit wordt (afgezien van een doorschakelende telefoniste) de klacht volledig aanhoort. Het effect “van het kastje van de muur gestuurd te worden” moet voorkomen worden. De klager dient serieus aangehoord en genomen te worden, dat is het oogmerk. Bij degene die de klacht als eerste aanhoort rust de verantwoordelijkheid om aan het “imago” van de gemeente gestalte te geven.

artikel 3

Ook rust op degene die de klacht ter ore komt, de bijzondere verantwoordelijkheid om een eerste oordeel over de zwaarwiegendheid van een klacht te geven, en te bepalen of de behandeling van de klacht misschien zijn bevoegdheden overstijgt.

Gaat het om een eenvoudig oplosbare klacht die binnen het eigen competentiegebied valt, dan zal degene die de klacht heeft aangehoord, al dan niet na korte ruggespraak met de directe collega’s (“u wordt zo teruggebeld”), de klager op korte termijn kunnen informeren (terugbellen) over de afdoening.

Gaat het om een zwaarwichtiger klacht, een klacht die het eigen werkveld overstijgt, waar de integriteit of emotionele betrokkenheid in het geding is, of een klacht over een meerdere, dan zal de afhandeling liever moeten gebeuren door een ander, een klachtonderzoekend ambtenaar, niet behorend tot de eigen werkeenheden. Die neemt de behandeling en de informatievoorziening naar de klager over. In ieder geval zal dat moeten gebeuren als de

klager daarom vraagt. Dan is er kennelijk een vertrouwensbreuk met de behandelende functionaris of afdeling.

artikel 4

Als er uitdrukkelijk over iemand geklaagd wordt, wordt ook zijn versie van het voorgevallene, een weerwoord, gevraagd. Hij heeft de keuze om dat op schrift te stellen.

artikel 5

Klachten in mondelinge vorm zijn doorgaans bedoeld om eenvoudig en snel uitsluitel te verkrijgen. Een termijn van twee weken is daarvoor gesteld. Indien het niet lukt om binnen die termijn een klacht mondeling uit de wereld te helpen of te pareren, mag verlangd worden dat een begin wordt gemaakt met de formalisatie (schriftelijke kenbaarheid). Het betekent dat hoe dan ook de mondelinge fase wordt afgesloten en eventueel vervolgd kan worden door de schriftelijke procedure.

artikel 6

Bij de mondelinge reactie naar de klager behoort de standaard-eindvraag of aan zijn klacht is tegemoet gekomen. Dit moet bezien worden in het verlengde van artikel 9:5 van de Awb. Een klacht hoeft niet verder behandeld te worden als daaraan naar tevredenheid van de klager is tegemoet gekomen.

artikel 7

Is een klager niet tevreden, dan wordt hij gewezen op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen. Indien een klager er aan hecht dat zijn klacht diepgaander (dus schriftelijk) behandeld wordt, mag immers in het algemeen verlangd worden dat hij ook de moeite neemt om de klacht op schrift te stellen. In uitzonderingsgevallen (geen Nederlandse taalbeheersing, praktisch analfabetisme) zal de klager daarbij door de aanhorende ambtenaar ondersteund moeten worden.

Let op, telefoonnotities

Het is de laatste jaren bij de overheid en het bedrijfsleven meer en meer praktijk geworden - noodzaak bijna - dat tijdens telefoontjes en gesprekken notities worden gemaakt. Voor mondelinge klachten geldt dat des te sterker. Aan schriftelijke klachten, schadeclaims, bezwaren en rechtszaken is immers vrijwel altijd een mondelinge "uiting van ongenoegen" vooraf gegaan. De reactie daarop is bepalend voor vervolgactie en soms zelfs voor de afloop van procedures. Toch is in de verordening een schriftelijke registratie en beantwoording van mondelinge klachten niet verplicht gesteld. In de praktijk is er namelijk geen onderscheid te trekken tussen een informeren gesprek en een latente uiting van ongenoegen. Het zou te ver voeren om elk (telefoon)gesprek onder de werking van de klachtenverordening te brengen.

afdeling 3 schriftelijke klachten

In deze afdeling 3 gaat het met name om de toedeling van taken en bevoegdheden bij de behandeling van schriftelijke klachten in het algemeen, terwijl het in afdeling 4 om de procesorde en vormvereisten voor de voortgezette behandeling gaat.

artikel 8

Dit artikel bepaalt de afbakening van de taken, bevoegdheden en (politieke) verantwoordelijkheden tussen de gemeentelijke bestuursorganen. Het handelingsprimaat is bij burgemeester en wethouders gelegd. Die vormen immers het dagelijks bestuur. In lid a wordt de burgemeester in zijn hoedanigheid als bestuursorgaan echter uitgezonderd. Het is immers niet de bedoeling om een soort "administratief beroep" van gedragingen van de burgemeester op het college open te stellen.

Om recht te doen aan het grondrecht van petitie, dat iedere burger heeft, en ook in het belang van de rol van de gemeenteraad als democratisch controlerend orgaan, wordt de raad in lid b bevoegd verklaard, indien een burger zich tot de raad wendt. Dit geldt dus zelfs als het een gedraging betreft die inhoudelijk tot de eigenlijke verantwoordelijkheid van bijvoorbeeld het college behoort. In zo'n geval zal de inhoudelijke behandeling (voorbereiding

van de raadsbeslissing) uiteraard door/namens het college gebeuren, terwijl aan de gemeenteraad de politiek-marginale beoordeling van de klacht toekomt.

artikel 9

Het artikel geeft een meer gespecificeerde inhoud aan wat in artikel 9:7 van de Awb is bepaald. Daarin staat dat behandeling geschiedt door een persoon die niet bij de aangeklaagde gedraging betrokken is geweest, afgezien van leden van het bestuursorgaan zelf. Toegesneden op de Oldebroeker situatie wordt dit ingevuld doordat de betreffende functionaris, de organisatorische werkeenheid, de afdeling of de sector - behoudens de voorprocedure van twee weken om de klacht te verhelpen - worden uitgesloten van de behandeling en beoordeling van de klacht. De schijn van "onder één hoedje spelen" zal zo veel mogelijk voorkomen moeten worden.

artikel 10

Hoe de ambtelijke taaktoewijzing dan wel moet, heeft haar basis in dit artikel. In de regeling wordt uitdrukking gegeven aan een onafhankelijke (d.w.z. buiten de betreffende werkeenheid of afdeling) ambtelijke behandeling, en wel via de constructie van de klachtonderzoekend ambtenaar. De klachtonderzoekend ambtenaar is tijdens de behandeling de representant van het bestuursorgaan, zowel naar de klager, de aangeklaagde, als naar de klachtadviescommissie toe. De klachtonderzoeker begeleidt het gehele bestuurlijke besluitvormingsproces van een klacht, dit in tegenstelling tot de secretaris van de klachtadviescommissie, die het hoor- behandel- en adviesproces van de commissie ondersteunt en binnen de organisatie de klachtadviescommissie representeert.

Uit de taakstelling blijkt dat aan de klachtonderzoekend ambtenaar enige extra zelfstandige onderzoeksbevoegdheid (buiten de ambtelijke hiërarchie om) wordt toegekend. Ook ligt bij de klachtonderzoekend ambtenaar een stukje beoordelingsmandaat, namelijk over de vraag of ten genoegen van de klager aan een klacht is tegemoetgekomen.

Denkbaar is dat de secretaris van de klachtadviescommissie tevens klachtonderzoekend ambtenaar is. Maar in bepaalde gevallen, afhankelijk van het karakter van van de klacht, kunnen die rollen tot tegenstrijdigheden leiden. Vandaar dat in de verordening is voorzien in het apart aanwijzen van klachtonderzoekend ambtenaren. Het klachtonderzoek kan vanuit een invalshoek van bestuursjuridische zaken plaats vinden, maar ook vanuit de gezichtshoek van personeelszaken. In sommige (fraude)gevallen kan financiële deskundigheid gewenst zijn. Ook de gemeentesecretaris kan voor bepaalde categorieën klachten, bijvoorbeeld als het gedragingen van bestuurders betreft, de aangewezen persoon zijn. In verband met capaciteti en toerusting (opleiding) is een algemene aanwijzing, en weergave in de functiebeschrijving gewenst. Overigens kan, naast een algemene aanwijzing, in bijzondere gevallen ook een bijzondere aanwijzing plaats vinden. Het aanwijzen van een betreffend afdelings-of sectorhoofd als klachtonderzoeker verdraagt zich echter niet met artikel 9:7 Awb / art. 9 van de verordening. Hij was immers vrijwel altijd qualitate qua betrokken bij de gelaakte gedraging.

artikel 11

Een klacht kan een ander dan de klager betreffen. Artikel 9:1 van de Awb verwijst daarnaar. Maar zo'n klacht voldoet niet aan artikel 9:4 Awb. Daar gaat het over de vormvereisten van een klaagschrift voordat de voorgeschreven behandelprocedure wordt toegepast. Maar dat is op zichzelf geen reden om die klacht buiten behandeling te stellen. Ook dan kan de klager, gemeente of de beklagde er immers belang bij hebben dat er wel of juist niet een formeel behandelproces komt. In dat geval wordt de klacht behandeld door een klachtonderzoekend ambtenaar, die met zijn onderzoek met name de onderlinge communicatie op gang dient te brengen. Dergelijke klachten zijn doorgaans niet goed in een stramen te gieten. Namens het bestuursorgaan en/of in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie dient de behandeling ter hand te worden genomen.

afdeling 4 voortgezette klachtenbehandeling

Deze afdeling geeft een nadere invulling aan hetgeen in afdeling 9.2 van de Awb is voorgescreven voor de behandeling van klaagschriften.

artikel 12

Het artikel 12 veronderstelt een "voorprocedure" waar ook artikel 9 aan refereert. Vaak zal - ook bij schriftelijke klachten - het snel geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigen de meest effectieve reactie op een klacht zijn. Ook dan kan een snelle, informele behandeling (na ontvangst van de brief direct een telefoontje) vaak tot genoegdoening leiden. Binnen de afdeling die de klacht betreft, zijn doorgaans ook de know-how en middelen aanwezig om de klacht te verhelpen. Er wordt vanuit gegaan dat dat snel, binnen twee weken, kan. Dit is een termijn van orde om ook de volledige formele behandeling, waarvoor de wet 10 weken heeft bepaald, nog haalbaar te kunnen houden. Zeker indien een informele oplossing van de klacht in het verschiet ligt is de termijn van twee weken niet hard bedoeld.

artikel 13

Lukt het verhelpen van een klacht niet binnen twee weken, dan heeft de klager recht op meer en officiële informatie (ontvangsbevestiging en het begin van rapportage). Zeker als een klacht zo omstandig op schrift is gesteld dat is voldaan aan artikel 9:4 Awb, - dan noemen we het een klaagschrift - is dat meestal een signaal dat er de behoefte bestaat aan een wat diepgaander onderzoek en afhandeling. Als een klacht niet binnen twee weken (door de vakafdeling) is verholpen, begint dus de formelere, onpartijdige voortgezette behandelprocedure al vast te lopen. Maar ook dan, zo bepaalt de wet het, blijft het mogelijk om tot een tussentijdse afhandeling te komen, mits dat door het bestuursorgaan en naar tevredenheid van de klager gebeurt.

Op een schriftelijke klacht dient - ook na directe telefonische genoegdoening - om redenen van correcte administratie en rechtspleging een schriftelijke reactie uit te gaan. Dat is een epistel met de elementen: "U hebt op ... een brief geschreven waarin u uw ongenoegen hebt geuit over Naar aanleiding daarvan is We hopen dat hiermee naar voldoening aan uw klacht is toegemoet gekomen." Met het oog op het bewaren van de integriteit dient deze schriftelijke "bevestiging van genoegdoening" bij voorkeur niet door de gelaakte functionaris of de vakafdeling, maar door het bestuursorgaan zelf, resp. door een klachtonderzoekend ambtenaar, te worden opgesteld en ondertekend.

artikel 14

In het belang van open communicatie, zorgvuldigheid, goede bedrijfsvoering en leerproces, wordt een beperkte kring van belanghebbenden actief geïnformeerd over de voortgang van zaken. De diverse artikelen zijn ook de weergave van "hoor en wederhoor", zowel naar een aangeklaagde functionaris, als naar andere belanghebbenden, als die in het spel zijn. Niet vermeld, want algemeen geldend, is dat zij zich kunnen laten vertegenwoordigen, of laten bijstaan door een deskundige of een vertrouwenspersoon.

artikel 15

Voor de goede procesorde is het van belang dat ook de versie van de beklagde op schrift wordt gesteld. In de gevallen dat de werkeenheden (ambtelijk meerdere/verantwoordelijke) een bepaalde andere visie op het voorgevallene heeft dan de beklagde functionaris, is het woordje "en" in de bepaling van toepassing. Er is immers geregeld dat de leidinggevendenden ook bij de klachtbehandeling worden betrokken.

De rol van een afdelings- of sectorhoofd tijdens het behandelproces kan tweeslachtig zijn. Hij zal zich de ene keer min of meer vereenzelvigen met het standpunt van de beklagde. In andere gevallen zal hij zich daarvan juist distantieëren, soms zelfs aanbevelen tot disciplinaire

maatregelen. En ten aanzien van bedrijfsvoeringsmaatregelen heeft hij ook nog een eigenstandige rol die ter discussie kan komen te staan.

afdeling 5 klachtadviescommissie

In deze afdeling wordt de inrichting en de werking van de klachtadviescommissie beschreven. De artikelen behelzen zowel competentie-elementen als proceselementen.

De klachtadviescommissie wordt gevormd uit een voorzitter en twee leden, allen onafhankelijk en van buiten de organisatie. Meerdere personen kunnen echter worden benoemd om als lid van de commissie te functioneren. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris die in dienst is van de gemeente Oldebroek. De inrichting en werking is enigszins vergelijkbaar met die van de bezwaaradviescommissie. De leden van beide commissies vormen een personele unie, zo is als uitgangspunt genomen. Voorstelbaar is dat een klaagschrift en een bezwaarschrift samenlopen. Dan kan het en voordeel zijn om de procedures afgestemd te houden. Maar ook kan in een uitzonderlijke situatie een klacht betrekking hebben op een eerdere bezwaarprocedure waarbij de vooringenomenheid van de commissieleden in kwestie kan komen. De commissievoorzitter heeft dienaangaande enkele bevoegdheden, maar uit de evaluaties en jaarverslagen zal moeten blijken of deze problematiek zich aandient.

artikelen 16 tot en met 31

Uit de artikelen is het volgende behandelproces voor voortgezette klachtenbehandeling te destilleren:

Na ontvangst van een klacht volgt een voorprocedure van twee weken door de vakafdeling. Twee weken na ontvangst volgt een ontvangstbevestiging / voortgangsbericht naar de klager door de klachtonderzoekend ambtenaar.

Tegelijk vormt de klachtonderzoekend ambtenaar een dossier van het klachtschrift, de voorgaande stukken, etc. Dit dossier wordt aan de klachtenadviescommissie ter beschikking gesteld. Aan het dossier wordt later ook toegevoegd de schriftelijke rapportage van de aangeklaagde functionaris en van de in het geding zijnde afdeling/sector.

De klachtadviescommissie (voorzitter) belegt, na een ontvankelijkheidstoets en marginale beoordeling, hoorzittingen. Klager en beklagde worden minstens 10 dagen tevoren uitgenodigd. Ook het bestuursorgaan, doorgaans vertegenwoordigd door de klachtonderzoekend functionaris, wordt gehoord.

Tijdens de hoorzitting(en) bestaat de commissie in principe uit drie personen met een secretaris. Van het verhandelde wordt door de commissiesecretaris een verslag gemaakt. Het verslag is kenbaar voor de partijen, maar net als de zitting in beginsel niet openbaar. De commissie brengt een rapport van bevindingen uit waarin het advies is opgenomen. De klachtonderzoekend ambtenaar vervaardigt het beslissingsvoorstel (geeltje) en het concept-antwoord.

Na de beslissing zorgt de klachtonderzoekend ambtenaar voor tijdige uitreiking/toezending van de beslissing aan zowel klager als andere betrokkenen. Ook initieert hij de eventuele maatregelen.

Opmerkingen bij het behandelproces:

In de ontvangstbevestiging wordt aan de klager algemene informatie verstrekt over de behandeling, inschakeling van de klachtenadviescommissie, etc.

Het spreekt vanzelf dat de klachtonderzoekend ambtenaar, waar nodig, tijdens de procedure zorg draagt voor terugkoppeling naar het bestuursorgaan.

Klager en beklagde worden in beginsel niet in elkaars tegenwoordigheid gehoord. De commissie kan tot openbaarheid besluiten, bijvoorbeeld als de pers daarom verzoekt en betrokkenen daartegen geen bezwaar hebben.

De commissierapportage resulteert in het wel/niet gegrond achten van de klacht en eventueel het aanbevelen van maatregelen. Die maatregelen kunnen zich richten naar de

klager ter genoegdoening. Ze kunnen zich ook richten naar de beklagde, te weten als disciplinaire maatregel of juist rehabilitatie. Ook kunnen ze zich richten naar de organisatie in de vorm van bedrijfsvoeringsmaatregelen.

Ook tijdens de voortgezette klachtbehandeling blijft gelden: als een voor alle betrokkenen bevredigend resultaat kan worden bereikt, behoort de regeling niet tot meer formaliteiten te dwingen. Bepalend is wat de klager ervan vindt.

artikel 31

De wettelijke termijn voor het behandelen van een klacht, met inschakeling van een commissie, is 10 weken. Het is een termijn van orde die verlengd kan worden.

artikel 32

De inhoudsvereisten van de beslissing op een klacht zijn ontleend aan artikel 9:12 en 9:16 van de Awb. Vooral nog is afgezien van het creëren van een tweede (beroeps)voorziening, bijvoorbeeld bij een ombudspersoon. Klachten dienen te worden geregistreerd en gepubliceerd. Wat betreft de openbaarheid van de opgemaakte stukken kan het bestuursorgaan (apart) besluiten. Dat is een afweging van de belangen die door de Wet Bescherming Persoonsgegevens, maar ook door de Wet Openbaarheid van Bestuur worden beschermd.

artikel 33

De inwerkingtreding is afhankelijk van de inrichting van de werkwijze en de regeling van de ambtelijke ondersteuning/behandeling. Voorts dient de regeling voldoende te worden bekendgemaakt voordat ze in werking kan treden.

3-7-00

AcJ

Schema mondelinge klacht :
mondelinge /telefonische klacht
aanhoren
direct klager informeren of:
na terugkoppeling klager(laten) informeren
aan klacht tegemoetgekomen?
nee, wijzen op schriftelijke procedure
ja, uitvoering aan geven, afgedaan

Binnen 2 weken afhandelen!!!

Schriftelijke klacht:

voorprocedure
klacht
(voorlopige) registratie door DIV, kopie naar klachtonderzoeker (ontvankelijkheidstoets!)
voorbehandeling door vakafdeling (2 weken)
maatregelen nemen, klager mondeling/telefonisch informeren
aan klacht tegemoetgekomen?
Ja, doorgeven aan klachtonderzoeker
schriftelijke bevestiging genoegdoening door/in overleg met klachtonderzoeker
Neen, (binnen 2 weken): voortgezette procedure

voortgezette procedure
klachtonderzoeker neemt behandeling over
ontvangstbevestiging naar klager met behandelproces

dossier vormen

kopieën naar: klachtencommissie (via ciesecretaris), beklagde, afd. + sectorhoofd

evt. schriftelijke reacties opvragen, toevoegen

hoorzittingen beleggen, uitnodigen, ontvankelijkheidstoets, etc. (secr./voorzitter)

commissierapportage opstellen, overleggen, uitbrengen aan bestuursorgaan (cie/secr.)

klachtonderzoeker: beslissing voorbereiden (geeltje)

afwerking beslissing (toezending, maatregelen via b&w/MT effectueren)

Verwerkte reacties:

“gemeentesecretaris en door hem aan te wijzen ambtenaren”, niet “door B&W aan te wijzen ambtenaren” zijn belast met klachtonderzoek (redactie Lowijs)

wie wel en wie niet klachten behandelen (bevoegdheden) bij elkaar gevoegd (art 9,10,14 oud)

“wijzen op” schriftelijke klachtprocedure i.p.v. “uitnodigen”

voorprocedure 2 weken door vakafdeling verder verduidelijkt in verordening en toelichting niet openbaarheid hoorzitting

toelichting systematischer /artikelsgewijs van opbouw

eenvoudiger taal, kortere zinnen

aandringen op het maken van telefoonnotities

begripsbepalingen: klachtonderzoeker, functionaris, beklagde

personele unie klacht- en bezwaradviescommissie

boekingsnummer klachtenbehandeling aanmaken (2000: 4102030)

behandelschema mondelinge klachten

behandelschema schriftelijke klachten

behandelschema voortgezette procedure

opm. OR:- twee weken niet te hard hanteren

betere regeling aanwijzing klachtonderzoekers (b&w-aanwijzing, functiebeschrijving, opleiding)

belangenverstrengeling bezwaar- versus klachtencommissie

(- relatie met klachtenregeling seksuele intimidatie en meldingen gebreken en storingen)