

GEMEENTE HEERDE

Sector: Bestuur

Portefeuille: Burgemeester

Agendapunt: 13

Onderwerp: Verordening behandeling klachten

RAADSVERGADERING 17 APRIL 2000

VOORSTEL

Verordening behandeling klachten 1995 intrekken

Verordening behandeling klachten 2000 vaststellen conform ontwerpbesluit

TOELICHTING

Inleiding

In deze gemeente is de afhandeling van klachten over "gedragingen" van het bestuur, bestuurders en ambtenaren, geregeld in de in 1995 vastgestelde Verordening behandeling klachten. Met ingang van 1 juli 1999 is het nieuwe hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking getreden. Dit hoofdstuk omvat het wettelijk recht klachten in te dienen en de wettelijke verplichting tot een behoorlijke afhandeling van (mondelinge en schriftelijke) klachten. De verordening behandeling klachten 1995 is door de inwerkingtreding van de nieuwe wettelijke bepalingen van rechtswege vervallen.

De behoorlijke behandeling van klachten vergt niettemin toch nog een regeling van de kant van de gemeente, zeker als daarbij gebruik wordt gemaakt van een adviseur. Met name de wijze waarop klachten worden behandeld zal hierin moeten worden geregeld.

De wet geeft een aantal minimumeisen voor de behandeling van klachten in eerste aanleg, de zogenaamde "interne klachtvoorziening". Alle gemeenten zijn verplicht deze procedure toe te passen. Intern wil zeggen dat het bestuursorgaan de klacht zelf afdoet. Dit in tegenstelling tot het zogenaamde externe klachtrecht, waarbij de klacht wordt afgehandeld door een instantie buiten de gemeentelijke organisatie, bijvoorbeeld een regionale ombudsman/vrouw of commissie of de nationale ombudsman. Opzet is om op termijn ook een externe regeling verplicht te stellen. Op dit moment wordt dat nog aan de vrijwilligheid van de gemeenten overgelaten.

Argumenten

Op grond van de wet kan een keuze worden gemaakt uit de mogelijkheid van:

- a) een interne regeling waarbij het bestuursorgaan de klacht zelf onderzoekt en afdoet en
- b) een interne regeling (tussenvorm) waarbij het bestuursorgaan voor het uitspreken van een eindoordeel gebruik maakt van een onafhankelijke instantie die het bestuursorgaan hierin adviseert.

Laatstgenoemde vorm is de vorm die hier reeds gebruikelijk was (en nog is) nog vóór hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking trad. De afgelopen periode heeft dat goed gewerkt.

In de periode van 1 januari 1996 tot heden zijn 12 klachten ingediend en werden 9 klachten behandeld. In de meeste gevallen bleek de klacht niet ontvankelijk dan wel ongegrond te zijn. In enkele gevallen werd de klacht tot tevredenheid van de klager opgelost. Tevens is gebleken dat behandeling door een niet aan de gemeente gebonden (onafhankelijke) persoon bij klagers het nodige vertrouwen wekt over een objectieve behandeling.

In de nieuwe ontwerpregeling is daarom opnieuw uitgegaan van deze "tussenvorm" waarbij gebruik wordt gemaakt van een klachtenfunctionaris. Deze brengt, na hoor- en wederhoor van partijen, advies uit aan het bestuursorgaan dat over de klacht het eindoordeel uitspreekt.

In de wet is evenwicht gezocht tussen enerzijds het bieden van voldoende waarborgen voor een zorgvuldige klachtbehandeling en anderzijds het voorkomen van nodeloze formalisering en

bureaucratisering. Daarom is de mogelijkheid geopend klachten ten aanzien van ambtenaren op eenvoudige wijze af te doen. De ontwerpverordening (artikel 5) voorziet daarin door, alvorens een klacht ter behandeling voor te leggen aan de klachtenfunctionaris, degene tot wie de klacht is gericht gedurende 3 weken in de gelegenheid te stellen, naar tevredenheid van de klager, aan de klacht tegemoet te komen.

Voor het overige is de verordening in grote lijnen gelijk aan de huidige regeling, maar zijn de bepalingen die nu in de wet zijn opgenomen geschrapt. De wettekst is als bijlage bij de verordening gevoegd. De nieuwe regeling is nu niet meer dan een aanvulling op de wettelijke bepalingen. Bij het ontwerp is een toelichting gevoegd waarnaar verder wordt verwezen.

Advies commissie(s)

Hiervoor is opgemerkt dat bij het kabinet het voornemen bestaat om binnen 5 jaar ook een externe regeling verplicht te stellen. Dit betekent dat een klager tegen het eindoordeel van de klacht hoger beroep moet kunnen instellen bij een geheel onafhankelijke instantie. Keuze kan worden gemaakt voor aansluiting bij de Nationale Ombudsman of hierin voorzien op andere wijze, bijvoorbeeld in regionaal verband. De commissie Algemeen Bestuur c.a. is op 3 februari 2000 de vraag voorgelegd of behoefte bestaat aan een dergelijke regeling. In meerderheid, is geadviseerd eerst de ontwikkelingen af te wachten en nog geen bindende afspraken te maken. Inmiddels is echter gebleken dat een keuze om blijvend niets te doen is niet toegestaan. Wij zullen daarom over enig tijd op dit onderwerp terugkomen.

De (op onderdelen bij gewerkte) ontwerpverordening is opnieuw besproken in de commissie Algemeen Bestuur op 30 maart 2000. De commissie gaat met dit ontwerp akkoord.

Financiële dekking

Aan de uitvoering van de verordening zijn geen nieuwe financiële gevolgen verbonden.

Communicatie

Op basis van de Wet op de ondernemingsraden heeft de ondernemingsraad het instemmingsrecht bij de vaststelling van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten. De nieuwe regeling heeft de instemming van de ondernemingsraad.

De regeling zal tevens worden gepubliceerd en bekend worden gemaakt bij het publiek.

Een publieksfolder is in voorbereiding.

Heerde, 4 april 2000

Burgemeester en wethouders van H E E R D E

W. Hoornstra ,burgemeester

Mr. A.M. van der Giessen , secretaris

BESLUIT:

GEMEENTE HEERDE

VERORDENING BEHANDELING KLACHTEN 2000

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Heerde, ieder voor zoveel het hun bevoegdheden betreft;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 4 april 2000;

gelet op de bepalingen in hoofdstuk 9 en specifiek artikel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht, alsmede artikel 149 van de Gemeentewet;

BESLUITEN:

I In te trekken de verordening behandeling klachten 1995

II vast te stellen de volgende

Verordening behandeling van klachten 2000.

Artikel 1 Begripsbepalingen.

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. klachtenfunctionaris :

de daartoe door de raad, op voordracht van burgemeester en wethouders, aangewezen persoon die is belast met de behandeling van en advisering over klachten overeenkomstig deze verordening;

b. bestuursorgaan:

1. de gemeenteraad en de commissies, voor zover het de aan hun opgedragen uitvoeringstaken betreft;
2. het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester;

c. gedraging:

het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:

1. een bestuursorgaan;
2. de voorzitter of een lid van een bestuursorgaan in de uitoefening van zijn/haar functie en werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
3. een ambtenaar, hij/zij die door de gemeente Heerde op grond van de CARIUWO is aangesteld of door de gemeente is ingeleend om in openbare dienst werkzaam te zijn, inclusief leden van de vrijwillige brandweer en ambtenaren van de burgerlijke stand en met uitzondering van het onderwijspersoneel, gewezen ambtenaren daaronder begrepen;

d. klager:

de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend conform artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht;

e. klacht:

een schriftelijke of mondelinge kennisgeving van ontevredenheid over concrete gedragingen als bedoeld onder c.

Artikel 2 Klachtindiening.

1. Klachten over gedragingen als bedoeld in artikel 1, onder c. kunnen worden ingediend bij het bestuursorgaan. Klachten ingediend bij het bestuursorgaan worden geacht mede te zijn gericht aan de klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 1, onder a.

2. Een klacht die door de klachtenfunctionaris in behandeling wordt genomen dient op schrift te worden gesteld en dient ten minste te bevatten:

- a. de gegevens als bedoeld in artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht en
- b. indien dit voor het in behandeling nemen van de klacht noodzakelijk is:

- de mededeling van wie (welk orgaan/persoon) zich, aldus heeft gedragen en waar, wanneer en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- de reden waarom de klager meent zich te moeten beklagen over de gedraging.

3. Zonodig wordt door of vanwege de klachtenfunctionaris medewerking verleend bij het op schrift stellen van de klacht, dan wel bij het completeren van de klacht ter voldoening aan het bepaalde in lid 2.

Artikel 3 Taak klachtenfunctionaris.

1. De klachtenfunctionaris geeft de klager een behandelingsbericht. Tevens zendt hij/zij het orgaan of de persoon ten aanzien van wie de klacht is ingediend een afschrift daarvan.
2. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klachten over gedragingen als in artikel 1 bedoeld, met inachtneming van het in hoofdstuk 9, afdeling 9.3, van de Algemene wet bestuursrecht en het in deze verordening bepaalde.
3. De klachtenfunctionaris kan gedurende een onderzoek klager en het orgaan en/of de personen bedoeld in artikel 1, onder c., voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
4. De klachtenfunctionaris toetst de gedraging die ten grondslag moet liggen aan de klacht aan het criterium van de behoorlijkheid.
5. De klachtenfunctionaris stelt naar aanleiding van zijn/haar onderzoek een rapport op.

Artikel 4 Secretariaat.

Het secretariaat van de klachtenbehandeling wordt gevoerd door de secretaris van de onafhankelijke commissie bezwaar- en beroepschriften. Heeft de klacht betrekking op deze secretaris dan wordt het secretariaat gevoerd door het hoofd van de sector Bestuur.

Artikel 5 Voorprocedure.

Alvorens een klacht door de klachtenfunctionaris in behandeling wordt genomen stelt deze, gedurende drie weken na ontvangst van de klacht:

- diens sectorhoofd indien het een ambtenaar betreft;
- de burgemeester indien het een sectorhoofd of ambtenaar van de burgerlijke stand betreft en
- de brandweercommandant indien het een personeelslid van de vrijwillige brandweer betreft, in de gelegenheid, naar tevredenheid van de klager, aan diens klacht tegemoet te komen.

Artikel 6 Behandeling klacht.

1. Na het verstrijken van de in artikel 6 genoemde termijn wordt de behandeling van de klacht, indien deze wordt gehandhaafd, door de klachtenfunctionaris zelf voortgezet.
2. De klachtenfunctionaris neemt de klacht niet in behandeling, dan wel is niet verplicht de behandeling voort te zetten indien deze:
 - a kennelijk niet ontvankelijk is of
 - b kennelijk ongegrond is;

Artikel 7 Procedure.

Met betrekking tot de behandeling en onderzoek van de klacht geeft de klachtenfunctionaris, met inachtneming van de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, zoveel mogelijk toepassing aan de bepalingen opgenomen in hoofdstuk II, paragraaf 2, van de verordening behandeling bezwaar- en beroepschriften 1994.

Artikel 8 Relatie klacht - bezwaarschrift.

Een klacht die wordt ingediend in samenhang met de behandeling van een bezwaarschrift wordt afgedaan bij de behandeling van het bezwaarschrift conform de verordening behandeling bezwaar- en beroepschriften 1994.

Artikel 9 Mededeling/toezending oordeel/rapport.

1. Na afloop van het onderzoek stelt de klachtenfunctionaris het rapport op als bedoeld in artikel 3, lid 5. Hierin geeft hij/zij zijn bevindingen weer en spreekt hij/zij het oordeel uit of de klacht geheel of

- gedeeltelijk gegrond of ongegrond is. Zonodig voorziet hij/zij dit rapport van aanbevelingen die de klacht kunnen verhelpen of soortgelijke klachten kunnen voorkomen.
2. Indien het onderzoek naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende zekerheid verschaft over de feitelijke toedracht van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, wordt geen oordeel uitgesproken.
 3. De klachtenfunctionaris zendt zijn rapport aan de klager, het orgaan en/of de personen bedoeld in artikel 1, onder c. en zo nodig aan anderen die bij het onderzoek zijn betrokken.

Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel.

1. Deze verordening treedt in werking op 1 april 2000.
2. Deze verordening kan worden aangehaald als "Verordening behandeling klachten 2000".

Aldus vastgesteld bij besluit van de raad d.d. 17 april 2000.

TOELICHTING VERORDENING BEHANDELING KLACHTEN 2000.**Inleiding**

Op 23 oktober 1995 is de Verordening behandeling klachten 1995 vastgesteld. Deze verordening is op 1 januari 1996 in werking getreden.

Met ingang van 1 juli 1999 is hoofdstuk: 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking getreden. Dit nieuwe hoofdstuk: bevat de minimum-eisen voor de behandeling van klachten in eerste aanleg, de zogenaamde interne klachtvoorziening. Alle gemeenten zijn verplicht deze procedure toe te passen. "Intern" wil zeggen dat het bestuursorgaan de klacht zelf afdoet, dit in tegenstelling tot het zogenaamde "externe klachtrecht", waarbij de klacht wordt afgehandeld door een instantie buiten de gemeentelijke organisatie, bijvoorbeeld een regionale ombudsman/vrouw of commissie of de nationale ombudsman. Opzet is om op termijn ook een externe regeling verplicht te stellen. Op dit moment wordt dat nog aan de vrijwilligheid van de gemeenten overgelaten.

Met de inwerkingtreding van genoemd hoofdstuk: 9, zijn alle bestaande gemeentelijke klachtenregelingen van rechtswege vervallen. Om een behoorlijke behandeling van klachten te waarborgen is vaststelling van een nieuwe regeling noodzakelijk.

Op grond van de wet kan een keuze worden gemaakt uit de mogelijkheid van:

- a. een interne regeling waarbij het bestuursorgaan de klacht zelf onderzoekt en afdoet en
- b. een interne regeling (tussenvorm) waarbij het bestuursorgaan, voor het uitspreken van een eindoordeel, gebruik maakt van een onafhankelijke instantie die het bestuursorgaan hierin adviseert (afd. 9.3 Awb).

Laatstgenoemde vorm wordt eveneens beschouwd als een interne regeling. Het is de vorm die hier reeds gebruikelijk was vóór hoofdstuk: 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking trad en die ook nu nog wordt gehanteerd. De afgelopen periode heeft dat goed gewerkt. Tevens is gebleken dat behandeling door een niet aan de gemeente gebonden (onafhankelijk) persoon bij de klagers het nodige vertrouwen wekt over een objectieve behandeling.

In de nu voorliggende regeling is daarom opnieuw uitgegaan van deze "tussenvorm". In de wet is evenwicht gezocht tussen enerzijds het bieden van voldoende waarborgen voor een zorgvuldige klachtbehandeling en anderzijds het voorkomen van nodeloze formalisering en bureaucratisering. Daarom is de mogelijkheid geopend klachten ook op eenvoudige wijze af te doen. De nieuwe verordening voorziet daarin door, alvorens een klacht ter behandeling voor te leggen aan de klachtenfunctionaris, degene tot wie de klacht is gericht gedurende drie weken in de gelegenheid te stellen naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet te komen.

Voor het overige is de verordening in grote lijnen gelijk aan de huidige regeling, doch zijn de bepalingen die nu in de wet zijn opgenomen geschrapt. De nieuwe regeling is daarmee niet meer dan een aanvulling op de wettelijke bepalingen.

Omdat de wettelijke bepalingen, samen met de verordening, de basis zijn van de klachtenbehandeling zijn de wettelijke bepalingen als een afzonderlijke bijlage (Staatsblad 214/1999) bij de verordening gevoegd. Aldus kan iedere klager daarvan gemakkelijk(er) kennis nemen.

Artikel 1. Begripsbepalingen.

Hierin wordt een aanvulling gegeven van begrippen zoals deze ook in de wet zijn omschreven.

In de huidige verordening wordt de behandeling van klachten opgedragen aan de voorzitter van de commissie bezwaar- en beroepschriften. Daarnaast is geen naam gegeven aan deze functie.

Beide zaken zijn niet erg praktisch. Met de behandeling van een klacht is zeer veel tijd gemoeid.

Afhankelijk van de hoofdfunctie die men in het dagelijks leven vervult, kan de functie al gauw te zwaar zijn indien dit moet worden gedaan naast de behandeling van bezwaarschriften.

Het een kan ten koste gaan van het ander. Als het "automatisme" wordt los gelaten hoeft dit probleem niet te ontstaan en verschaft dit de raad ook een ruimere keuze.

De benaming "klachtenfunctionaris" is enger dan die van een "ombudsman/vrouw" die over het algemeen een ruimere opdracht heeft. De klachtenfunctionaris behandelt alleen klachten die op grond van de regeling worden ingediend en niet meer dan dat.

In de afgelopen periode is gebleken dat met name het begrip "gedraging" vaak vragen oproept. Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Daarmee wordt de reikwijdte van de regeling op dezelfde wijze omschreven als in artikel 12 van de Wet op de Nationale Ombudsman. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde algemene

gelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, meer algemene wensen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van de regeling houdt. Onder een gedraging is mede een nalaten begrepen.

Indien het gaat om een klacht ten aanzien van de voorzitter of een lid van een bestuursorgaan dan geldt daarvoor als voorwaarde dat deze persoon werkzaam dient te zijn onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan (artikel 9: 1, lid 2, Awb). Wethouders zijn werkzaam onder verantwoordelijkheid van de raad, respectievelijk het college van burgemeester en wethouders. Raadsleden daarentegen zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de raad, zodat over de gedragingen van een individueel raadslid geen klacht in behandeling kan worden genomen.

Het begrip "ambtenaar" is omschreven in de CARUWO. Het vrijwillig brandweerpersoneel en buitengewone ambtenaren van de burgerlijke stand vallen daar niet onder. Zij zijn echter wel in gemeentelijke openbare dienst werkzaam. Daarom is de regeling ook op hen van toepassing. Voor het onderwijspersoneel geldt op basis van de onderwijswetgeving een afzonderlijke regeling.

Artikel 2. Klachtindiening.

Het betreft hier de uitwerking van het wettelijk recht tot indienen van klachten en de wettelijk verplichte zorg voor een behoorlijke behandeling daarvan. De wet maakt onderscheid tussen schriftelijke klachten en mondelinge klachten. De wettelijke verplichting tot een behoorlijke behandeling bestaat voor beide categoriën. Het wordt aan de bestuursorganen zelf overgelaten hoe die behandeling vorm wordt gegeven. Op mondelinge klachten moet hoe dan ook een reactie worden gegeven. Is het antwoord niet bevredigend dan zal het op schrift stellen van de klacht noodzakelijk zijn. Dat kan in eerste instantie door invulling van een klachtenformulier door degene die de klacht mondeling/telefonisch aanneemt. De klager kan dat ook zelf doen.

Een schriftelijk indiende klacht geeft recht op behandeling overeenkomstig het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht. Deze procedure is met de waarborgen omkleed zoals deze in de wet en in deze verordening zijn omschreven.

Artikel 3. Taak klachtenfunctionaris.

De belangrijkste taak van de klachtenfunctionaris is het onderzoeken van klachten overeenkomstig de bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht. Omdat de wet een informele en snelle wijze van behandeling voorstaat is opgenomen dat de klachtenfunctionaris voorstellen kan doen om tot een onderlinge oplossing te komen. Indien beide partijen het na een goed gesprek met elkaar eens zijn en wellicht kan worden volstaan met bijvoorbeeld een spijtbetuiging, kan de zaak worden afgesloten. Het is dan niet meer noodzakelijk een rapport op te stellen. In andere gevallen volgt wel een rapport.

Artikel 4. Secretariaat.

Hoewel er andere opties mogelijk zijn, is toch gebleken dat begeleiding door de secretaris van de commissie bezwaar- en beroepschriften het meest praktisch is. Voor het verzamelen van stukken en begeleiding van de zaak zelf is het hoe dan ook noodzakelijk dat iemand uit de interne organisatie, die goed bekend is met interne processen, hiermee is belast.

Artikel 5. Voorprocedure.

Ook deze bepaling is een uitwerking van de gedachte achter de wet van een informele, snelle en eenvoudige behandeling. De bepaling geldt alleen voor ambtenaren omdat klachten over bestuurders of over bestuursorganen over het algemeen toch van een ander kaliber zijn.

Alvorens een klacht aan de klachtenfunctionaris in behandeling wordt gegeven wordt bijvoorbeeld het sectorhoofd van een ambtenaar ten aanzien van wie de klacht geldt, in de gelegenheid gesteld tot een oplossing te komen. Een goed gesprek waarbij (wederzijds) uitleg wordt gegeven en aandacht aan de zaak wordt geschonken is vaak al voldoende om klager de nodige voldoening te geven. Een vereiste is wel dat dat snel gebeurt en dat dit niet leidt tot vertraging.

Artikel 6. Behandeling klacht.

Alvorens de klacht in behandeling te nemen toetst de klachtenfunctionaris de klacht aan de in de wet (artikel 9:8 Awb) opgenomen eisen en de aanvullende eisen ingevolge de verordening.

Als wordt geklaagd over een gedraging die reeds eerder overeenkomstig de in deze verordening aangegeven procedure is behandeld kan, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden, hernieuwde behandeling achterwege blijven.

Tussen de klacht en het moment van de gedraging mag niet meer dan een jaar zijn verstreken. Indien in plaats van de klacht een bezwaarschrift of beroepschrift kan worden ingediend dan kan behandeling achterwege blijven en wordt de klacht, mits tijdig ingediend, als bezwaarschrift of beroepschrift behandeld.

Als de klacht een gedraging betreft waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt, wordt ingediend nadat de wettelijke termijn van behandeling van het bezwaar is verstreken, dan is het bestuursorgaan niet meer verplicht de klacht in behandeling te nemen. Dit geldt eveneens in het geval een klager een beroepschrift had kunnen indienen.

Het bestuursorgaan is ook niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Er bestaat hier een zekere beoordelingsruimte en er moet niet te lichtvaardig mee worden omgegaan. Om deze reden is in de verordening opgenomen dat klachten mede worden geacht te zijn gericht aan de klachtenfunctionaris. Daarmee een extra waarborg in de verordening opgenomen voor een zorgvuldige beoordeling. Een klacht is kennelijk niet ontvankelijk als duidelijk is dat de klacht geen gedraging betreft, de termijn van een jaar ruimschoots is verstreken of het een herhaling is van een eerdere klacht die is behandeld. Een klacht is kennelijk ongegrond indien duidelijk is dat de klacht bijvoorbeeld een andere achtergrond heeft of klager bewust of onbewust een verkeerde voorstelling van zaken geeft.

Artikel 7 Procedure.

De Algemene wet bestuursrecht geeft een aantal eisen waaraan de procedure van behandeling van een klacht ten minste moet voldoen. Het betreft in elk geval de schriftelijke ontvangstbevestiging, de hoorplicht (hoor- en wederhoor) en de behandelingstermijn (maximaal 14 weken).

De procedure die wordt gevolgd is gelijk aan die van de behandeling van een bezwaarschrift. Het is daarom niet nodig de procedure nader te omschrijven. Volstaan kan worden met verwijzing naar de verordening behandeling bezwaar- en beroepschriften.

Artikel 8 Relatie klacht - bezwaarschrift.

Een klacht die wordt ingediend in samenhang met een bezwaarschrift wordt bij de behandeling van het bezwaarschrift meegenomen. Het is echter denkbaar dat een klager het genomen besluit wel als juist accepteert, maar ontevreden is over de manier waarop dit is voorbereid, is gemotiveerd of is uitgevoerd. Daarover kan hij een klacht indienen. In dat geval wordt de klacht als zodanig behandeld en niet als bezwaarschrift. Een klager dient zich hiervan goed bewust te zijn. Het verdient aanbeveling in een dergelijk geval te informeren naar de bedoeling en te wijzen op de consequenties. Immers na behandeling van de klacht is bij verstrijken van de termijn geen bezwaar meer mogelijk.

Artikel 9 Mededeling/toezending oordeel/rapport.

De wettelijke termijn van behandeling van een klacht bedraagt zes weken, doch indien een adviseur wordt ingeschakeld tien weken. Verdaging is mogelijk met een termijn van vier weken. Omdat in deze verordening gebruik wordt gemaakt van een klachtenfunctionaris bedraagt de behandelingstermijn dus tien en maximaal (bij verdaging) veertien weken. Deze termijn loopt vanaf de datum van ontvangst van de schriftelijke klacht. De termijn van de voorprocedure ex artikel 5 (3 weken) is daarbij inbegrepen.

Na deze termijn stelt de klachtenfunctionaris een rapport op waarin hij zijn oordeel uitspreekt of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is. Zo nodig voorziet hij zijn rapport van aanbevelingen tot het treffen van maatregelen ten behoeve van het verhelpen van de klacht dan wel tot het voorkomen van nieuwe klachten. Het uiteindelijke oordeel of de klacht gegrond dan wel ongegrond is wordt uitgesproken door het bestuursorgaan zelf. Het spreekt vanzelf dat de klager(s), alle bij het onderzoek betrokken personen, alsmede het bestuursorgaan dat het eindoordeel uitspreekt een afschrift krijgen van het rapport.

Indien het bestuursorgaan afwijkt van het oordeel van de klachtenfunctionaris dan moet dat worden gemotiveerd.

Artikel 10 Inwerkingtreding.

De verordening treedt in werking nadat deze, na vaststelling, is gepubliceerd.

Ten slotte.

Door het ministerie van Binnenlandse Zaken is een boekwerkje uitgegeven getiteld "Intern

Klachtrecht". Hierin wordt op zeer overzichtelijke wijze alle aspecten van de behandeling van klachten besproken. Dit boekje is een zeer handzame handreiking voor de uitvoering van deze verordening.

Heerde, april 2000.
BBV/JM