

Artikel 3

In artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is bepaald dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Het klachtenreglement is van toepassing op deze klachten.

Klachten over het beleid of de beleidsuitvoering zijn geen klachten als bedoeld in artikel 9:1 Awb, omdat niet is voldaan aan het vereiste dat de klacht moet gaan over een 'bepaalde aangelegenheid'.

Klachten over bijvoorbeeld losliggende stoeptegels, zijn evenmin klachten als bedoeld in artikel 9:1 Awb, omdat dit niet ziet op een gedraging van een bestuursorgaan. Beter is in dergelijke gevallen te spreken van een 'melding' in plaats van een 'klacht'.

Ook niet klachtwaardig is het functioneren van een ambtenaar als zodanig. Dat is een zaak tussen hem en zijn meerdere. Geklaagd kan alleen worden over de wijze waarop de ambtenaar zich jegens een ander heeft gedragen.

Onder een gedraging wordt zowel handelen als nalaten verstaan en zowel feitelijk handelen als publiek- of privaatrechtelijk handelen. Klachten over een besluit als bedoeld in artikel 1:3 van de Awb kunnen hier dus ook onder vallen. Tegen een dergelijk besluit kan men ook opkomen door het indienen van een bezwaarschrift. Doorgaans wordt een dergelijke 'klacht' tegen een besluit dan ook als een bezwaarschrift behandeld. Afhankelijk van de bedoeling van klager kan echter behandeling plaats vinden als een klacht of als een bezwaarschrift en een klacht.

Een klacht als bedoeld in artikel 13 van de Inspraakverordening omtrent de uitvoering van de Inspraakverordening, die dus ziet op het publiekrechtelijk handelen van het College, is ook een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb. Een klacht die zich echter richt tegen het object van de inspraak (bijvoorbeeld het niet verlenen van inspraak omtrent een bepaald beleidsvoornemen), is volgens vaste jurisprudentie echter vatbaar voor bezwaar en beroep. De beslissing op een klacht hiertegen wordt daarom behandeld als een bezwaarschrift.

Het klachtenreglement geldt voor de hele gemeente, dus voor het College, de Gemeenteraad en Burgemeester en de personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan, daaronder begrepen de (advies)commissies die zijn ingesteld door de bestuursorganen. Omdat de wethouders werken onder de verantwoordelijkheid van het College, kan bij het College geklaagd worden over de gedragingen van wethouders.

Dit geldt niet bij klachten over raadsleden: een raadslid werkt niet onder de verantwoordelijkheid van de raad, zodat de handeling van een raadslid niet kan worden aangemerkt als een gedraging van de raad. Er kan dus in wezen alleen geklaagd worden over de raad als zodanig of de personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad zoals de medewerkers van de griffie. Bij een klacht tegen een raadslid zal echter moeten worden gehandeld naar bevind van zaken, om een klager toch tegemoet te komen.

Artikel 4

In dit artikel is bepaald tot wie men zich kan wenden indien men een schriftelijke of mondelinge klacht wil indienen. Bij een mondelinge klacht, schrijft de Awb alleen voor dat sprake moet zijn van een behoorlijke klachtbehandeling (artikel 9:2 Awb).

Bij een schriftelijke klacht (waaronder een klacht per e-mail) gelden echter verschillende wettelijke voorschriften. Verwezen wordt naar titel 9.1. van de Awb.

Artikel 5

Bij de afhandeling van een klacht kunnen twee fasen worden onderscheiden, het onderzoek en de afdoening. Het klachtenreglement gaat van die twee fasen uit.

Op het onderzoek is artikel 5 van toepassing, terwijl op de afdoening artikel 7 van het klachtenreglement 2006 van toepassing is. De onderzoeksfase wordt in het klachtenreglement betiteld als 'de behandeling'. Het behandelen van de klacht houdt dus in dat er onderzoek moet worden verricht en een aantal handelingen moeten worden verricht in

het kader van een behoorlijke klachtbehandeling. De normen hiervoor staan in titel 9.1. Awb. Zo is onder meer bepaald dat bij een schriftelijke klacht de ontvangst dient te worden bevestigd (artikel 9:6 Awb).

Onderzocht moet worden of de klacht als zodanig dient te worden behandeld: in artikel 9:8 Awb staan een aantal uitzonderingen op grond waarvan een klacht buiten behandeling kan worden gesteld. Bovendien kan het zijn dat het geen klacht maar een melding is die behandeld moet worden, of er kan sprake zijn van een bezwaarschrift dat door de Commissie voor de Beroep- en Bezwaarschriften moet worden behandeld indien de klacht zich richt tegen een inhoudelijk besluit, ook al wordt met zoveel woorden gesteld dat het om een 'klacht' gaat. Indien vastgesteld is dat sprake is van een klacht in de zin van artikel 9:1 Awb, dienen de relevante feiten te worden verzameld en zonodig inlichtingen te worden ingewonnen over de gebruikelijke werkwijze. De beklagde dient een afschrift van de klachtenbrief met de bijbehorende stukken te ontvangen (artikel 9:9 Awb) en in de gelegenheid te worden gesteld te worden gehoord, evenals klager in de gelegenheid moet worden gesteld te worden gehoord. Van het horen moet een verslag worden gemaakt (artikel 9:10 Awb).

De wet laat toe dat de formele klachtbehandeling als bepaald in titel 9.1. van de Awb, zoals hiervoor aangehaald, achterwege blijft, als naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoet gekomen (artikel 9:5 Awb). Om te stimuleren dat een praktische oplossing wordt gevonden voor de klacht en te voorkomen dat het alleen bij een formele klachtbehandeling blijft (bijvoorbeeld: klacht tegen uitblijven van de behandeling van een bezwaarschrift gegrond verklaren, maar het bezwaarschrift nog steeds niet behandelen), is in het klachtenreglement 2006 een, ten opzichte van de wet, aanvullende bepaling opgenomen: bepaald is dat bij de klachtenbehandeling beoordeeld dient te worden of aan de klacht tegemoet kan worden gekomen. Bovendien is bepaald, om onduidelijkheden hierover te voorkomen, dat bij klager gecheckt moet worden of hij tevreden is over de klachtafhandeling. Pas hierna kan de klachtbehandeling als beëindigd worden beschouwd.

Ingevolge artikel 9:7, eerste lid, Awb geschiedt de behandeling van de klacht door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Daarom is in artikel 5, derde lid, van het klachtenreglement 2006 bepaald dat een andere ambtenaar dan aangegeven de klacht behandelt, als sprake is van betrokkenheid bij de klacht. De wet maakt overigens een uitzondering in artikel 9:7, tweede lid, Awb. Daarin is bepaald dat artikel 9:7, eerste lid, Awb niet van toepassing is indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

In artikel 170, eerste lid onder e, van de Gemeentewet is bepaald dat de Burgemeester toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur. Daarom is er voor gekozen de Burgemeester de klachten te laten behandelen die zich richten tegen het College of een wethouder. Voornoemd artikel 9:7, tweede lid, Awb laat dit toe. Bovendien is bepaald dat de Burgemeester (met de klachtenambtenaar van de raad) de klachten behandelt die zijn gericht tegen de personen die werken onder de verantwoordelijkheid van de raad, gelet op het feit dat de Burgemeester voorzitter is van de raad. Bij afwezigheid van de Burgemeester worden zijn taken waargenomen ofwel door de loco-burgemeester, ofwel door de plaatsvervangend voorzitter van de Raad, afhankelijk van de vraag tegen wie de klacht is gericht.

Indien een klacht is gericht tegen het optreden van een buitengewoon opsporingsambtenaar betreffende diens bevoegdheden als zodanig, geldt in aanvulling op titel 9.1. van de Awb, artikel 42, eerste lid, van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar (BBO) en de circulaire 'Behandeling van klachten over buitengewoon opsporingsambtenaren'. Deze circulaire is geldig tot 1 augustus 2007. Daarin is bepaald dat de werkgever terstond een afschrift van een dergelijke klacht ter beoordeling aan de toezichthouder en de direct toezichthouder zendt. Bij de behandeling van de klacht dient het oordeel van de toezichthouder over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden door de buitengewoon opsporingsambtenaar, in acht te worden genomen.

Bij klachten die gericht zijn tegen gedragingen van (advies)commissies of tegen personen van dergelijke commissies moet de mogelijke onafhankelijke positie van de commissie niet uit

het oog worden verloren. De klachten kunnen alleen behandeld worden voor zover de onafhankelijkheid niet wordt aangetast. Zo zal de klachtbehandeling zich beperken tot de werkwijze van de commissie of de gedragingen van de personen die voor de commissie werken. De klachtbehandeling kan niet zover strekken dat de inhoud van een onafhankelijk advies ter beoordeling staat.

Artikel 6

De dienstdirecteur moet niet alleen een klachtenambtenaar, maar ook een plaatsvervanger van de klachtenambtenaar aanwijzen, voor het geval de klachtenambtenaar afwezig is. Ziekte, verlof en personeelswijzigingen mogen namelijk niet de voortgang van de klachtbehandeling in de weg staan.

In artikel 9:12a Awb is voorgeschreven dat het bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. Tot op heden hebben de klachtenambtenaren van de verschillende diensten hiervoor gezorgd bij rapportage, hetgeen een goede werkwijze is gebleken, zodat dit is vastgelegd in het klachtenreglement 2006. In het rapport zijn onder meer het aantal klachten geregistreerd, de aard van de klachten, de wijze van afdoening, de termijn waarbinnen de klacht is afgedaan, de conclusies die zijn verbonden aan de klachtafdoening en eventuele aanbevelingen aan het gemeentebestuur.

Artikel 7

Ingevolge artikel 9:12, eerste lid, Awb stelt het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Volgens het tweede lid wordt bij de kennisgeving vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift in kan dienen. In het klachtenreglement 2006 wordt dit de afdoening genoemd.

De afdoeningsbrief dient uiteraard naar de klager te worden gezonden. Een kopie hiervan moet aan de beklaagde en diens leidinggevende worden gezonden. Bovendien dient een kopie te worden gezonden aan de klachtenambtenaar, in verband met de registratie van de klachten. De klachtenambtenaar kan er dan ook op toezien dat de klacht zorgvuldig is afgehandeld. Verder dient een kopie te worden gezonden naar de klachtencoördinator om de vervulling van de coördinerende werkzaamheden en de controlerende taak mogelijk te maken.

Artikel 8

Een andere aanvullende bepaling ten opzichte van de wet is dat degene tegen wie de klacht is gericht, verplicht is medewerking te verlenen aan de behandeling van de klacht. Het onderzoek kan anders niet naar behoren worden uitgevoerd.

Artikel 9

De ombudscommissie en de klachtenambtenaren hebben aangedrongen op een klachtencoördinatie. Tot 1 januari 2006 heeft de ombudscommissie een deel van de coördinerende taken op zich genomen. Deze coördinatie hoort echter niet bij een externe klachteninstantie, maar binnen de gemeente thuis. Onder de coördinerende taken worden taken verstaan als:

- het zonedig doorgeleiden van de klacht naar de juiste medewerker;
- het fungeren als vraagbaak voor de klachtenambtenaren;
- de kennisoverdracht m.b.t. het klachtrecht binnen de gemeente (organiseren van cursussen, verspreiden van jurisprudentie, organiseren van bijeenkomsten met de klachtenambtenaren om kennis te delen en knelpunten te bespreken);
- zorg dragen voor een geüniformeerde wijze van registratie;
- zorg dragen voor de voorlichting met betrekking tot het klachtrecht en -procedure (o.m. folders, website, gemeentegids, Burgerjaarverslag);
- het voorleggen van aanbevelingen aan het GMT en de Burgemeester;
- zorg dragen voor de jaarlijkse publicatie van de geregistreeerde klachten;
- toezicht houden op een zorgvuldige klachtbehandeling binnen de gemeente, hetgeen mede inhoudt het rapporteren van problemen aan de desbetreffende dienstdirecteur en zonedig aan de gemeentesecretaris;

- het fungeren als contactpersoon namens de gemeente voor de Nationale ombudsman en het monitoren van de doorlooptijd van de klachtafhandeling door de Nationale ombudsman.