

## **Toelichting op de Klachtenverordening Gemeente Langedijk 2010**

### **Inleiding**

Deze Klachtenverordening Gemeente Langedijk 2010, komt in de plaats van de verordening uit 1999. De actualisatie was nodig omdat de oude verordening verouderde begrippen kende en de gemeente Langedijk recentelijk een reorganisatie heeft ondergaan als gevolg waarvan andere functiebenamingen gelden.

Op verzoek van de raad is er eerst door het college een Visie Document opgesteld. In deze visie geeft het college aan dat men bij de behandeling van klachten veel waarde hecht aan zaken zoals onder meer: het serieus nemen van mensen die klagen, het nastreven van openheid en transparantie, toegankelijkheid van de klachtenprocedure, snelheid van klachtenafhandeling en de klachtbehandeling te gebruiken als leereffect voor de organisatie.

Vanwege de invoering van het dualisme is ook een regeling opgenomen voor klachten tegen raadsleden en de griffier. Daarnaast is nu de mogelijkheid ingevoerd om klachten in te dienen via het Internet. Deze zaken moesten in de verordening worden verwerkt. Voor het overige is van de gelegenheid gebruik gemaakt om enkele detailverbeteringen door te voeren en een klachtencoördinator in het leven te roepen.

### *Wettelijke basis*

De wettelijke grondslag van deze verordening wordt gevormd door artikel 149 Gemeentewet, waarin de bevoegdheid van de gemeenteraad is neergelegd om verordeningen te maken die hij in het belang van de gemeente nodig oordeelt.

De inhoudelijke basis wordt gevormd door de Algemene wet bestuursrecht en meer in het bijzonder, hoofdstuk 9 daarvan. Het sluitstuk van deze verordening, de externe klachtenbehandeling, wordt juridisch en inhoudelijk geregeld door de Nationale Ombudsman.

### *Systematiek*

De klachtenverordening richt zich met name tot de inwoners van Langedijk en alle andere personen die contacten hebben met de gemeente. Dat maakt het gewenst dat de verordening zelf zo duidelijk mogelijk aangeeft wat de mogelijkheden zijn om klachten in te dienen, hoe en bij wie dat moet gebeuren en hoe en met welke termijnen de behandeling van de klacht verder plaatsvindt.

In artikel 9:1 – 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht is over het klachtrecht al veel dwingend geregeld. Met het oog op deregulering en de wens een verordening overzichtelijk en leesbaar te houden zijn deze artikelen in beginsel niet meer opgenomen in de verordening. De artikelen uit deze wet hebben rechtstreekse werking op een klacht. Een aantal bepalingen zoals de termijn van afdoening en de hoorplicht zijn echter zodanig van belang dat er voor gekozen is deze wel op te nemen.

### **Intern klachtrecht**

Een ieder heeft recht op een correcte behandeling van bestuursorganen en van een ieder die voor een bestuursorgaan werkt. Indien geen correcte behandeling heeft plaatsgevonden, bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Deze klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als algemene regel geldt dat het bestuursorgaan op een zorgvuldige manier deze klachten dient af te wikkelen. Wat een zorgvuldige behandeling precies inhoudt, zal van geval tot geval verschillen. Bij een mondelinge of telefonisch ingediende klacht kan het aanbieden van excuses of het geven van opheldering vaak afdoende zijn.

Voor schriftelijke klachten die aan een aantal eisen voldoen, heeft hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht een procedure voorgeschreven. Zo moet de ontvangst van de klacht schriftelijk worden bevestigd en moet in principe de klager in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Wel heeft de wetgever met artikel 9:5 van de Algemene wet

bestuursrecht de ruimte gelaten om klachten op informele wijze af te doen, mits dat geschiedt naar tevredenheid van de klager. De voorgeschreven procedure (inclusief het horen) hoeft dan niet te geschieden. Ook kan er van het horen worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord (artikel 9:10 tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht).

### **Wijze van klachtafhandeling**

Er zijn verschillende manieren om de klachtenafhandeling te organiseren, zoals ambtelijk of via een gemeentelijke ombudsman. In de gemeente Langedijk is er in het verleden voor gekozen om de klachtenafhandeling aan te laten sluiten bij de afhandeling voor de bezwaarschriften. Dat houdt in dat momenteel de commissie voor de bezwaarschriften, tevens de klachtencommissie vormt. Het voordeel hiervan is dat het efficiënter is dan een aparte ombudsman en dat er toch sprake is van een onafhankelijke klachtbehandeling. Om de genoemde redenen wordt de werkwijze met de huidige commissie gecontinueerd.

De commissie hoort en brengt schriftelijk advies uit aan het bestuursorgaan. Het bestuursorgaan neemt vervolgens een beslissing over de klacht. Indien het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de commissie dient er gemotiveerd te worden, waarom er wordt afgeweken van het commissie advies. In de praktijk komt het overigens zelden voor dat het college afwijkt van het advies van de commissie.

### **Extern klachtrecht**

Nadat het bestuursorgaan een beslissing heeft genomen over de klacht is de klacht meestal naar tevredenheid van de klager afgerond. Hetzij de klager is in het gelijk gesteld, dan wel is er begrip voor de uitleg van het bestuursorgaan. Dat de klachtencommissie een onafhankelijk orgaan is, draagt hier veel aan bij. In het geval de klager van mening is dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgedaan, is er de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Hierop is het extern klachtrecht van toepassing.

### Artikelsgewijze toelichting

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.

### **Artikel 2 Klachtencoördinator**

Eerste en tweede lid

In artikel 9:12a Awb is de verplichting voor het bestuursorgaan vastgelegd om alle schriftelijk ingediende klachten te registreren en om de geregistreeerde klachten jaarlijks te publiceren. Nu de behandeling van klachten in de eerste fase plaatsvindt binnen de afdelingen moet iemand verantwoordelijk worden gesteld voor de registratie van en verslaglegging over de daar behandelde klachten. Daarom wordt een klachtencoördinator benoemd en plaatsvervangers.

Derde lid

De taken die de klachtencoördinator heeft.

### **Artikel 3 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend**

Eerste lid

Het eerste lid geeft een ieder het recht om zowel mondeling, schriftelijk als langs elektronische weg een klacht in te dienen.

Tweede lid

Het tweede lid is overgenomen uit artikel 9:4, tweede lid Awb. Het betreft de minimale eisen die aan een klaagschrift worden gesteld. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria

voldoet hoeft het niet in behandeling te worden genomen, het mag echter wel. Anoniem ingediende klachten worden in ieder geval niet in behandeling genomen.

#### Derde lid

In het derde lid wordt aangegeven op welke wijze schriftelijke klachten kunnen worden ingediend. Op de website van de gemeente Langedijk zal daar een elektronisch klachtenformulier worden geplaatst. Indien de instructies worden opgevolgd komt de klacht op de juiste plaats binnen in de organisatie, zodat de klacht ook adequaat in behandeling kan worden genomen. Een langs elektronische weg ingediende klacht wordt op dezelfde manier in behandeling genomen als een schriftelijk ingediende klacht. Om de authenticiteit van de klager te waarborgen wordt een beveiliging ingebouwd. Tevens is het mogelijk om een klachtenformulier te downloaden van de website en uitgeprint in te dienen of een (klacht)brief te sturen.

#### Vierde lid

Klachten die per post worden ingediend, moeten geadresseerd worden aan het centrale postadres, Postbus 15, 1723 ZG Noord-Scharwoude. De klacht wordt dan ingeboekt. Dat biedt de meeste waarborg voor een adequate behandeling van de klacht. Dit doet niets af aan het feit dat de zogenaamde doorzendplicht geldt, hetgeen betekent dat een klacht die bij de verkeerde persoon wordt ingediend, door die persoon moet worden doorgezonden naar de juiste persoon. Dit geldt alleen als uit de brief valt op te maken wie de juiste persoon is. Ondanks de doorzendplicht is toch deze bepaling opgenomen omdat het indienen van een klacht op de juiste plaats bijdraagt aan de snelle en correcte afhandeling daarvan.

#### Vijfde lid

De verplichting voor de klager om het klaagschrift in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen, volgt uit artikel 6:5 Awb. Dit artikel is voor klaagschriften van overeenkomstige toepassing verklaard in artikel 9:4 Awb. Overigens zal in concrete gevallen in alle redelijkheid getoetst moeten worden of aan die eis vast mag worden gehouden.

Daarnaast is het voor een snelle en correcte behandeling van een klacht gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden mag van klagers worden verlangd dat zij alle relevante stukken overleggen bij het indienen van een klacht.

### **Artikel 4 Mondelinge klacht**

Een mondeling ingediende klacht kan uitsluitend leiden tot een klachtafhandeling eerste fase. Overigens is een mondeling geuite klacht niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de medewerkers van de gemeente wordt verwacht, dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en als zij er aan twifelen of de betreffende opmerking is bedoeld als een klacht, daar dan gericht naar informeren. Als een mondelinge klacht wordt ingediend wordt geprobeerd deze direct op te lossen voorzover dat mogelijk is. Een mondelinge klacht en het resultaat van de directe behandeling daarvan wordt doorgegeven aan klachtencoördinator.

### **Artikel 5 Ontvangst**

De eis dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd is opgenomen in artikel 9:6 Awb. De klacht wordt naar de klachtencoördinator gestuurd zodat hij de afhandeling kan coördineren.

### **Artikel 6 Verzuim herstellen**

Indien een klaagschrift niet voldoet aan de wettelijke eisen valt deze niet onder de klachtafhandeling tweede fase van deze verordening. De klager wordt echter nog in de gelegenheid gesteld zijn klaagschrift aan te vullen, zodat deze wel aan de wettelijke eisen voldoet.

### **Artikel 7 Niet in behandeling nemen**

Zowel artikel 9:4 als artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht bevatten situaties waarbij het bestuursorgaan de klacht niet hoeft te behandelen. Voor de duidelijkheid is dit in de verordening opgenomen.

## **KLACHTAFHANDELING EERSTE FASE**

### **Artikel 8 klachtenafhandeling eerste fase**

Wettelijk (in artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht) is bepaald dat het bestuursorgaan bevoegd is om de klacht op een andere manier, dan in deze verordening beschreven, af te doen, mits dit gebeurt naar tevredenheid van de klager. Indien de klager niet tevreden is met de informele afhandeling, dient alsnog de formele klachtenbehandeling gevolgd te worden. De informele klachtbehandeling gebeurt binnen de wettelijk gestelde termijn. Er wordt door deze informele behandeling derhalve geen extra termijn gecreëerd. Indien noodzakelijk kan natuurlijk wel de klager instemmen met een langere behandeltermijn.

### **Artikel 9 De voor de klachtbehandeling in eerste fase verantwoordelijke personen**

In dit artikel staat specifiek opgenomen welke personen zorg zullen dragen voor de klachtafhandeling eerste fase. Ingevolge de visie is bij een klacht tegen een ambtenaar de afdelingsmanager de aangewezen persoon. Ook de gemeentesecretaris en de griffier kunnen een klacht behandelen indien de klacht betrekking heeft op hun ondergeschikte. In de meeste andere situaties zal de burgemeester actie ondernemen. Bij een situatie waarin de verordening niet voorziet zal de klachtencoördinator een klachtbehandelaar aanwijzen.

### **Artikel 10 Klacht tegen burgemeester**

Alhoewel het wel toegestaan is, zal om elke schijn te vermijden de burgemeester geen klachten behandelen die tegen hem zijn gericht. Deze zullen direct worden doorverwezen naar de Klachtencommissie.

### **Artikel 11 Klachtencoördinator stuurt klacht door**

Uit dit artikel blijkt duidelijk dat de klacht eerst door de klachtencoördinator in behandeling wordt genomen en dat deze de klacht uitzet bij de in artikel 9 genoemde persoon. Op die manier vindt er een centrale registratie van klachten plaats en houdt de klachtencoördinator controle op wie de klacht op dat moment behandelt.

### **Artikel 12 Klachtbehandelaar neemt contact op met klager**

In dit artikel wordt de norm gesteld dat de klachtbehandelaar binnen 1 week telefonisch contact opneemt met de klager. Tevens dat het de bedoeling van het gesprek is om inzicht te verkrijgen in de klacht en deze indien mogelijk direct op te lossen. Het belangrijkste bij deze procedure is dat de klager de kans krijgt zijn klacht toe te lichten zodat hij zich gehoord voelt en waar mogelijk de klacht snel opgelost wordt. Zowel de klager als de gemeente heeft hier baat bij.

### **Artikel 13 Gesprek op gemeentehuis**

Bij de iets meer complexe klachten of klachten waardoor er anderszins niet meteen tot een oplossing gekomen kan worden nodigt de klachtbehandelaar de klager uit voor een persoonlijk gesprek. In dit gesprek kan uitgebreid op de klacht ingegaan worden. Ook bij dit gesprek is het uitgangspunt dat de klager zich kan laten horen en dat de klacht indien mogelijk zo snel mogelijk opgelost wordt.

### **Artikel 14 Afhandeling klacht door klachtbehandelaar**

Na het gesprek is het aan de klachtbehandelaar om te verifiëren of de klacht is afgedaan. In beide gevallen rapporteert hij dit terug naar de klachtencoördinator. Als de klacht niet is afgedaan zal de klachtencoördinator de klachtafhandeling tweede fase in werking stellen.

## **KLACHTAFHANDELING TWEEDE FASE**

### **Artikel 15 Inleidende bepaling commissie**

Met dit artikel wordt de commissie ingesteld.

### **Artikel 16 Samenstelling van de commissie**

In deze bepaling wordt de samenstelling van de commissie bepaald en wie de commissieleden benoemt.

### **Artikel 17 Secretaris**

Het secretariaat wordt verzorgd vanuit de sectie Bestuurlijke- en Juridische Zaken van de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning. De behandelend secretaris neemt de klachten in behandeling, verzamelt de relevante informatie, agendeert hoorzittingen en stelt het advies richting het bestuursorgaan op.

### **Artikel 18 Zittingsduur**

In dit artikel wordt bepaald dat de klachtencoördinator dan wel zijn vervanger tevens zal optreden als secretaris van de klachtencommissie. De klachtencoördinator als secretaris heeft voor de commissie een toegevoegde waarde vanwege zijn kennis van het voortraject van de klacht. Tevens houdt hij hiermee zicht op de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 19 Verdaging**

De wettelijke behandeltermijn van een klacht is 6 weken indien de klacht niet door een klachtencommissie behandeld wordt en 10 weken indien de klacht wel door een klachtencommissie behandeld wordt. Artikel 9:11 tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht geeft de mogelijkheid om de behandeltermijn met 4 weken te verlengen. Uit praktisch oogpunt wordt de bevoegdheid om te verdagen bij de voorzitter van de klachtencommissie gelegd.

### **Artikel 20 Vooronderzoek**

Om de klachtencommissie te laten komen tot een gedegen advies is het noodzakelijk dat de commissie alle mogelijkheden heeft om onderzoek naar de klacht te verrichten. Om controle op de kosten te houden dient het college vooraf toestemming te geven als er kosten aan het onderzoek verbonden zijn.

### **Artikel 21 Hoor en wederhoor**

Eerste lid

Deze bepaling is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de desbetreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Tweede lid

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handeling geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en tevens kan het vaak duidelijk maken over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. Voorwaarde is wel dat alle betrokkenen daarmee instemmen.

Derde lid

Alle betrokkenen hebben het recht getuigen op te roepen of mee te brengen. Het is gewenst dat dit zo veel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meeneemt.

Vierde lid

Het kan voorkomen dat een klager of degene waarover geklaagd wordt zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die men vertrouwt. Het is voor een zorgvuldige behandeling van een klacht van belang dat betrokkenen zich veilig voelen om vrijuit te spreken. Om die reden is het alle betrokkenen toegestaan zich te laten vergezellen of bijstaan door iemand van hun eigen keuze. Ook hierbij geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegenomen.

## **Artikel 22 Hoorzitting**

De voorzitter van de commissie bepaalt of er wordt gehoord en wanneer er wordt gehoord. Uitgangspunt is dat er gehoord wordt, tenzij het bestuursorgaan de klacht op een informele wijze heeft afgedaan, de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden.

## **Artikel 23 Uitnodiging zitting**

In dit artikel zijn termijnen geregeld voor de uitnodiging van de hoorzitting, termijn waarbinnen uitstel van hoorzitting gevraagd moet worden en binnen welke termijn de voorzitter op dat verzoek beslist.

## **Artikel 24 Quorum**

In dit artikel is bepaald dat minimaal 2 leden van de Klachtencommissie aanwezig moeten zijn om een hoorzitting te kunnen houden. Indien door omstandigheden dit quorum niet wordt gehaald, zal de hoorzitting op ander moment gehouden moeten worden wanneer het quorum wel weer gehaald wordt.

## **Artikel 25 Niet-deelneming aan de behandeling**

Het is van belang dat degenen die de klacht behandelen onbevooroordeeld hierover een oordeel kunnen vellen. Daarom zal een commissielid, dat op enige wijze betrokken is bij hetgeen waar over wordt geklaagd, niet deelnemen aan de klachtbehandeling.

## **Artikel 26 Openbaarheid van zitting**

Het uitgangspunt bij hoorzittingen van de Klachtencommissie is, dat deze openbaar zijn. Indien nodig kan de Klachtencommissie, op verzoek of uit eigen beweging, besluiten tot beslotenheid van de zitting.

## **Artikel 27 Schriftelijk verslaglegging**

In de verslaglegging dienen in ieder geval de namen van alle betrokkenen en een korte zakelijke weergave van hetgeen is besproken, vastgelegd te worden. Het verslag maakt vervolgens onderdeel uit van het advies van de Klachtencommissie.

## **Artikel 28 Nader onderzoek**

Indien nodig kan de Klachtencommissie ook na de hoorzitting nog nader advies inwinnen.

## **Artikel 29 Raadkamer en advies**

In tegenstelling tot de hoorzitting, die in de regel openbaar plaatsvindt, vindt de beraadslaging van de Klachtencommissie over het uit te brengen advies in beslotenheid plaats. De reden hiervoor is dat de commissie vrijelijk moet kunnen discussiëren over het op te stellen advies. In de praktijk zijn de commissieleden het meestal eens over de uit te brengen adviezen. Bij de zaken waarbij er wel een verschil van inzicht is, beslist de meerderheid van stemmen wat het uit te brengen advies is. Indien gewenst kan er in het advies melding gemaakt worden van het minderheidsstandpunt. De adviezen dienen altijd gemotiveerd te zijn en door de voorzitter en secretaris ondertekend te worden.

## **Artikel 30 Uitbrengen van advies**

Het advies inclusief verslag en eventueel nader ontvangen informatie wordt binnen 4 weken na ondertekening uitgebracht aan het verantwoordelijke bestuursorgaan.

## **Artikel 31 Besluit bestuursorgaan**

Eerste lid

Van de klachtenbehandelaar wordt een actieve rol verwacht. Hij verzamelt alle noodzakelijk informatie en stelt een advies op in de vorm van een afdoeningsbrief. De afdoeningsbrief wordt door de klachtenbehandelaar zelf ondertekend.

Tweede lid

Dit lid is een kernachtige weergave van de artikelen 9:11 en 9:12 Awb, waarin de termijnen worden gegeven waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond.

Derde lid

De gemeente Langedijk is aangesloten bij de Nationale Ombudsman te Den Haag. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen het gemeentelijk apparaat is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Het derde lid is ook opgenomen als waarborg dat klagers daarover altijd geïnformeerd worden.

## **SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 32 Verslag**

Jaarlijks wordt een verslag gemaakt van de in het voorafgaande kalenderjaar behandelde klachten (artikel 9:12a Awb). De klachtencoördinator doet dat in het begin van het nieuwe jaar. Alle rapportages worden geanonimiseerd opgesteld, dat wil zeggen dat er geen persoonsgegevens in het rapport worden opgenomen.

### **Artikel 33 Nadere regels**

In deze verordening zijn de hoofdregels opgenomen die gelden voor de behandeling van klachten. Er kan echter aanleiding zijn om meer gedetailleerde interne regels uit te vaardigen om de behandeling van klachten zo efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden. Het college krijgt daarom in dit artikel de bevoegdheid toegekend om dergelijke regels vast te stellen.

### **Artikel 34 Inwerkingtreding**

Het moment waarop de verordening inwerking treedt.

### **Artikel 35 Citeertitel**

De naam van de verordening