



Onderwerp: Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2011

Ons kenmerk: 11RB000150

Nr. 11E

De raad van de gemeente Overbetuwe;

gelezen het raadsvoorstel van burgemeester en wethouders van 8 november 2011;

gelezen het advies van de commissie GFZ van 23 november 2011;

gelet op artikel(en) 147 en 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

**b e s l u i t :**

vast te stellen de

## **Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2011**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

Deze verordening verstaat onder:

- a. bestuursorgaan : de gemeenteraad, het college en/of de burgemeester;
- b. college : het college van burgemeester en wethouders;
- c. gemeente : de gemeente Overbetuwe;
- d. klacht : een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan of een medewerker, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de wet;
- e. klager : degene die een klacht, als bedoeld in artikel 9:1 van de wet, heeft ingediend;
- f. medewerker : degene die door een bestuursorgaan van de gemeente is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn of met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is gesloten, met uitzondering van onderwijzend personeel en gewezen medewerkers;
- g. ombudsman : het door het bevoegde bestuursorgaan aangewezen onafhankelijke orgaan waar een klacht in tweede instantie kan worden ingediend;
- h. seniorenconvent : de fractievoorzitters of hun plaatsverangers en de voorzitter van de raad;
- i. wet : de Algemene wet bestuursrecht.

### **Artikel 2 Indiening klacht**

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Bij schriftelijke indiening kan de klager gebruikmaken van het klachtenformulier, zoals door het college is vastgesteld.
2. Op een ingediende klacht wordt de datum van ontvangst vermeld.



### Artikel 3 De klachtcoördinator

1. Het college wijst een gemeentelijke klachtcoördinator aan.
2. De klachtcoördinator beoordeelt of een klacht in behandeling wordt genomen. Als een klacht in behandeling wordt genomen, deelt de klachtcoördinator dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klager mee. Hierbij wordt vermeld wie de klachtbehandelaar is en welke procedure daarbij wordt gevolgd.
3. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, stelt de klachtcoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis.
4. De klachtcoördinator bewaakt de voortgang van de klachtenprocedures en voert de algemene coördinerende werkzaamheden in het kader van de klachtafhandeling uit.

### Artikel 4 Buiten behandeling laten van een klacht

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de wet is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, in welk geval zo spoedig mogelijk daarna de klacht wordt ingediend;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van de justitie of een vervolging gaande is.

### Artikel 5 Mediation

Na ontvangst van een klacht kan een onderzoek worden ingesteld naar de mogelijkheid om de klacht door middel van mediation op te lossen.

### Artikel 6 De klachtbehandelaar

1. De afhandeling van een klacht vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest: de klachtbehandelaar.
2. Als klachtbehandelaar treedt op:

bij een gedraging van:

raad  
college  
burgemeester  
wethouder

gemeentesecretaris  
algemeen manager  
teammanager  
medewerker

klachtbehandelaar:

seniorenconvent  
lid college  
college  
college

college  
gemeentesecretaris  
algemeen manager  
teammanager



<u>bij een gedraging van:</u>	<u>klachtbehandelaar:</u>
griffier	voorzitter raad en voorzitter raadspresidium
medewerkers griffie	griffier
heffingsambtenaar	gemeentesecretaris
invorderingsambtenaar	gemeentesecretaris
leerplichtambtenaar	gemeentesecretaris

3. De klachtbehandelaar behandelt de klacht vertrouwelijk.

#### **Artikel 7 Gelegenheid tot horen**

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. De klachtbehandelaar kan van het horen afzien, als de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 8 Afdoeningsbrief klacht**

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft.
3. De klachtbehandelaar stelt de klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van:
  - a. de bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
  - b. zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
4. De klachtencoördinator en de algemeen manager ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.

#### **Artikel 9 Behandeling klacht in tweede instantie door de ombudsman**

1. In de afdoeningsbrief aan de klager, als bedoeld in artikel 9:12 van de wet, wordt vermeld dat, als de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, hij een klacht in kan dienen bij de ombudsman.
2. De klachtencoördinator treedt op als gemeentelijk contactpersoon in contacten met de ombudsman, die voortvloeien uit de externe klachtbehandeling.
3. De klachtencoördinator verzorgt de correspondentie, de advisering en de dossiervorming over een klacht die in tweede instantie bij de ombudsman is ingediend.

#### **Artikel 10 Jaarverslag**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan het college over de afhandeling van de ontvangen klachten en doet hierbij zonedig aanbevelingen.
2. Het verslag, als bedoeld in het eerste lid, wordt ter kennisneming aan de raad aargeboden.

#### **Artikel 11 Hardheidsclausule**

Het college kan één of meerdere artikelen van deze verordening buiten toepassing laten of daarvan afwijken, voor zover toepassing, gelet op het belang van een zorgvuldige afhandeling van klachten, leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard.



**Artikel 12 Intrekking oude regeling**

De Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2004, zoals vastgesteld bij besluit van 31 augustus 2004, wordt ingetrokken.

**Artikel 13 Overgangsregeling**

Klachten die zijn ingediend vóór de inwerkingtreding van deze verordening, worden afgehandeld op grond van de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2004.

**Artikel 14 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2012.

**Artikel 15 Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als: Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2011.

Aldus besloten in zijn openbare vergadering  
van 20 december 2011

DE RAAD VOORNOEMD,  
de griffier,

drs. A.J. van den Brink



de voorzitter,

E. Tuijnman.



## **Algemene toelichting**

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtbehandeling door een bestuursorgaan vastgelegd. Titel 1 van hoofdstuk 9 bevat minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. De interne klachtprocedure van titel 9.1 is een verplichte voorfase voordat men terecht kan bij een bevoegde externe klachtinstantie.

De klachtenregeling in de Algemene wet bestuursrecht is opgenomen in het licht van het uitgangspunt van de wederkerige rechtsbetrekking tussen bestuur en burger. De beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid brengen met zich dat de burger die zich onheus door de overheid bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Het belang van het bestuursorgaan zelf is gelegen in het leereffect van ontvangen klachten. De regeling in hoofdstuk 9, en ook in deze verordening, moet bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden afgehandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen.

De minimumeisen van titel 9.1 bieden een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling, zodat aanvullende regels niet nodig zijn. Toch is er uit praktisch oogpunt voor gekozen om een aantal zaken aanvullend in deze verordening te regelen.

## **Artikelsgewijze toelichting**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

Dit artikel omschrijft de begrippen die in deze verordening worden gehanteerd.

### **Artikel 2 Indiening klacht**

Een ieder heeft het recht om zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen. Anoniem ingediende klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kan op dit beginsel een uitzondering worden gemaakt wanneer aannemelijk is dat de klager zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven. Uiteraard moet de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

### **Artikel 3 De klachtencoördinator**

De klachtencoördinator heeft de volgende taken:

- het toetsen van de klacht op ontvankelijkheid;
- het zorgdragen voor het sturen van een ontvangstbevestiging;
- het doorgeleiden van klachten naar de klachtbehandelaar;
- het bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
- het signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bevoegde bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen maatregelen;
- het bijhouden van het volledige dossier van iedere in behandeling genomen klacht;
- het optreden als contactpersoon voor de ombudsman namens de gemeente;
- het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover;
- het adviseren van het bevoegde bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de ombudsman;
- het opstellen van een jaarverslag;
- het geven van voorlichting.



Als een klacht onverhoopt bij een klachtbehandelaar of andere medewerker terecht komt, zonder dat de klachtencoördinator deze heeft beoordeeld, dan zorgt deze persoon ervoor dat de klacht zo spoedig mogelijk bij de klachtencoördinator terecht komt.

#### **Artikel 4 Buiten behandeling laten van een klacht**

In artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht staan situaties opgesomd waarbij het bestuursorgaan de klacht niet hoeft te behandelen. Alleen de verplichting tot klachtbehandeling vervalt, de bevoegdheid niet. Als een klacht niet wordt behandeld moet dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de klager worden meegedeeld. Voor de duidelijkheid is dit in de verordening opgenomen.

#### **Artikel 5 Mediation**

Na ontvangst van een klacht kan een onderzoek worden ingesteld naar de mogelijkheid om de klacht door middel van mediation op te lossen. Mediation zal, zo is de verwachting, steeds vaker ingezet gaan worden in het beslechten van "geschillen". Of mediation daadwerkelijk ingezet wordt, is echter afhankelijk van een aantal factoren. Op grond van dit artikel wordt nadrukkelijk de mogelijkheid van mediation bij de afhandeling van klachten geboden. Om de nodige vrijheid te behouden hoe een en ander in de praktijk vorm moet krijgen, wordt dit niet strikt vastgelegd in de verordening.

#### **Artikel 6 De klachtbehandelaar**

Om elke schijn van partijdigheid weg te nemen, mag een klacht niet worden behandeld door een klachtbehandelaar die op enigerlei wijze betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

De gekozen vorm van klachtbehandeling is laagdrempelig en kent in beginsel een adequate en snelle en daarmee klantvriendelijke oplossing. De klachtbehandelaar is over het algemeen goed op de hoogte van wat er speelt en wat er eventueel zou kunnen worden verbeterd. Bovendien zijn de kosten voor deze vorm van klachtenbehandeling relatief laag.

#### **Artikel 7 Gelegenheid tot horen**

De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de klachtprocedure. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding. Slechts in een beperkt aantal gevallen mag van het horen worden afgezien. In ieder geval wanneer de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De klager kan schriftelijk en/of mondeling laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord.

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wie wordt geklaagd in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren. Voorwaarde is wel dat alle betrokkenen daarmee instemmen.

Telefonisch horen moet met de nodige zorgvuldigheid plaatsvinden. Dit is alleen mogelijk als er in overleg met de klager toe wordt besloten. Ook van het telefonisch horen moet een verslag worden gemaakt. De schriftelijke vastlegging van het horen is van belang voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan en voor dossiervorming in een eventuele vervolprocedure.





### **Artikel 8 Afdoeningsbrief klacht**

De wettelijke termijn bedraagt 6 weken (art. 9:11, eerste lid Algemene wet bestuursrecht). De maximale verdagingstermijn is 4 weken (art. 9:11, tweede lid Algemene wet bestuursrecht). Voor de duidelijkheid is dit in de verordening opgenomen.

De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden. De bevindingen en conclusies zijn op zichzelf niet gericht op enig rechtsgevolg en derhalve geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht. Zij zijn dus niet vatbaar voor bezwaar en beroep.

### **Artikel 9 Behandeling klacht in tweede instantie door de ombudsman**

De gemeente Overbetuwe is op dit moment aangesloten bij de Nationale ombudsman in Den Haag. Als een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld of als 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 eerste lid is opgenomen als waarborg dat klagers daarover altijd worden geïnformeerd, hoewel dit ook in de Algemene wet bestuursrecht vermeld staat.

### **Artikel 10 Jaarverslag**

In het jaarlijks op te stellen verslag wordt een geanonimiseerd overzicht gegeven van het aantal en de aard van de klachten, de wijze van afhandelen en, indien relevant, de veranderingen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd.

### **Artikel 11 Hardheidsclausule**

Op grond van dit artikel kan het college één of meer artikelen van deze verordening buiten toepassing laten of daarvan afwijken, voor zover toepassing, gelet op het belang van een zorgvuldige afhandeling van klachten, leidt tot een onbillijkheid van overwegende aard. Het gaat hier alleen om gevallen zoals die ten tijde van het vaststellen van de verordening niet waren voorzien. Is eenmaal van de hardheidsclausule gebruikt gemaakt, dan moet hieruit volgen dat de verordening wordt aangepast, omdat dat geval immers voorzienbaar is geworden.

### **Artikel 12 Intrekking oude regeling**

Dit artikel behoeft geen toelichting.

### **Artikel 13 Overgangsregeling**

Op grond van deze bepaling worden klachten die zijn ingediend vóór de inwerkingtreding van deze verordening, afgehandeld op grond van de (ingetrokken) Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2004.

### **Artikel 14 Inwerkingtreding**

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

### **Artikel 15 Citeertitel**

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

