



**Verordening Klachtenbehandeling  
gemeente Noordwijk 2008**

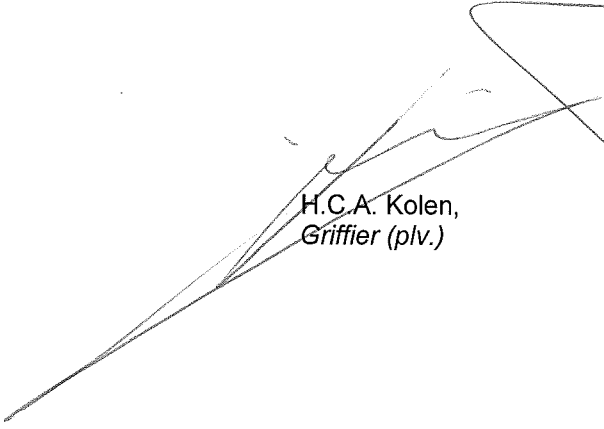
---

*Besluit van de raad van de gemeente Noordwijk van 23  
april 2008 (De Zeekant van 14 mei 2008)*


De raad der gemeente Noordwijk;  
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 4 maart 2008, nr. 7

**Besluit:**

vast te stellen de navolgende VERORDENING KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE  
NOORDWIJK 2008



H.C.A. Kolen,  
Griffier (plv.)



H.H.M. Groen  
voorzitter



**Inhoudsopgave**

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Indiening van klachten
Artikel 3	Registratie
Artikel 4	Ontvangstbevestiging
Artikel 5	Klachtenbehandelaar
Artikel 6	Onderzoek en horen
Artikel 7	Afhandeling
Artikel 8	Klacht aangaande de klachtencoördinator
Artikel 9	Jaarverslag
Artikel 10	Onvoorziene situaties
Artikel 11	Slotbepalingen
Toelichting	

## **Artikel 1                    Begripsomschrijvingen**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- b. bestuursorgaan : de burgemeester, het college of de gemeenteraad;
- c. afdelingsmanager : het hoofd van één van de afdelingen;
- d. klachtencoördinator: de door het college aangewezen persoon die belast is met de coördinatie en afhandeling van klachten

## **Artikel 2                    Indiening van klachten**

- 1. Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend:
  - a. Schriftelijk;
  - b. Per e-mail;
  - c. Mondeling;
  - d. Telefonisch.
- 2. Voor de klachten die zijn ingediend op de manier zoals vermeld onder sub a en sub b, wordt de procedure zoals genoemd in artikel 4 tot en met 7 van deze verordening gevolgd.

## **Artikel 3                    Registratie**

- 1. Elke klacht wordt door de postkamer geregistreerd en voorgelegd aan de klachtencoördinator.
- 2. De klachten die zijn ingediend op de manier zoals beschreven in artikel 2 lid sub c en d, worden door de klachtencoördinator op schrift gesteld en vervolgens door de postkamer geregistreerd.

## **Artikel 4                    Ontvangstbevestiging**

- 1. Indien tot behandeling van de klacht wordt overgegaan, wordt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd.
- 2. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
- 3. Indien de klacht een gedraging betreft van een persoon werkzaam bij de gemeente Noordwijk, dan krijgt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.
- 4. De klachtencoördinator draagt zorg voor de voortgangsbewaking van de klachtenbehandeling en het onderhouden van contacten met de klager.

## **Artikel 5                    Klachtenbehandelaar**

Een klacht wordt behandeld door:

- a. een afdelingsmanager indien het een gedraging van een ambtenaar van zijn afdeling betreft;
- b. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een afdelingsmanager betreft.
- c. de commandant van de brandweer indien het een gedraging van een ambtenaar van de brandweer betreft;
- d. de burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris of de commandant van de brandweer betreft;
- e. de burgemeester en de voorzitter van de commissie bezwaarschriften gezamenlijk, indien het een gedraging van een bestuursorgaan of een wethouder betreft.
- f. De loco-burgemeester en de voorzitter van de commissie bezwaarschriften gezamenlijk, indien het een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan betreft.

**Artikel 6 Onderzoek en horen**

1. De klachtencoördinator nodigt in overleg met de klachtenbehandelaar die op grond van artikel 5 daartoe is aangewezen, de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, uit voor een hoorzitting.
2. De klachtencoördinator maakt een verslag van de hoorzitting.
3. De klachtencoördinator brengt verslag uit aan het college van burgemeester en wethouders. Het verslag gaat vergezeld van een concept afhandelingsbrief.

**Artikel 7 Afhandeling**

De klachtencoördinator stelt de klager en eventuele andere betrokkenen schriftelijk op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

**Artikel 8 Klacht aangaande de klachtencoördinator**

Indien de klacht de klachtencoördinator betreft, zal de betreffende afdelingsmanager de verschillende taken, zoals genoemd in de artikelen 3 tot en met 7 overnemen

**Artikel 9 Jaarverslag**

Het college brengt in het burgerjaarverslag verslag uit van het aantal klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen aangaande het voorgaande kalenderjaar.

**Artikel 10 Onvoorziene situaties**

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet beslist het college.

**Artikel 11 Slotbepalingen**

1. Deze verordening treedt in werking op 1 juni 2008.
2. Met ingang van 1 juni 2008 wordt de verordening klachtenbehandeling gemeente Noordwijk ingetrokken.
3. Deze verordening kan worden aangehaald als:  
**VERORDENING KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE NOORDWIJK 2008.**

## TOELICHTING

### Algemeen

In deze verordening zijn aanvullende bepalingen ten aanzien van de behandeling van klachten opgenomen. Deze verordening geldt dus naast de bepalingen ten aanzien van de behandeling van klachten uit de Awb (Hoofdstuk 9).

### Artikel 1

#### Sub a

In de Awb is geen definitie van het begrip 'klacht' opgenomen. Artikel 9:1 van de Awb stelt voorop dat een ieder het recht heeft om bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat orgaan zich heeft gedragen. Volgens de omschrijving van artikel 9:1 Awb hebben klachten betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. De reikwijdte van de regeling sluit daarmee aan bij artikel 12 van de wet Nationale Ombudsman. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, meer algemene wensen over het optreden c.q. beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt. Evenals in artikel 12 van de wet Nationale Ombudsman is onder een 'gedraging' mede begrepen een 'nalaten'.

Een klacht kan zien op de volgende onderwerpen:

- ongenoegen over de wijze waarop iemand van de gemeente zich heeft gedragen of uitgelaten;
- te lange (trage) behandeling van een brief;
- onjuiste of onvolledige beantwoording van vragen.

De klachten en meldingen over stoeptegels en dergelijke vallen hier niet onder.

#### Sub d

In de verordening wordt de positie van de huidige klachtencoördinator geformaliseerd.

### Artikel 2

Voor mondelinge dan wel telefonische klachten volstaat hoofdstuk 9 van de Awb met de algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen. De wetgever heeft hier het risico van formalisering en bureaucratisering willen vermijden. De bepaling waarin in de algemene zorgplicht is neergelegd (artikel 9:2 Awb) is echter niet vrijblijvend bedoeld. Zo moet verzekerd zijn dat er voldoende gelegenheid is om ook telefonisch klachten in te dienen. Het artikel impliceert dat op alle klachten waarop niet aanstonds een bevredigend antwoord kan worden gegeven, enigerlei reactie van het bestuursorgaan moet volgen. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht is niet vereist, maar als de klager nadrukkelijk om een schriftelijke reactie vraagt dan ligt het in de rede om daaraan tegemoet te komen.

### Artikel 3

Deze verplichting vloeit voort uit artikel 9:12a Awb. In principe behoeven alleen de binnengekomen schriftelijke klachten te worden geregistreerd. Dit artikel is via een amendement in het toenmalige wetsvoorstel terecht gekomen om het leerproces voor bestuursorganen te versterken. Om dit leerproces te versterken is in lid 2 van artikel 3 van de verordening opgenomen dat ook mondelinge en telefonische klachten door de klachtencoördinator op schrift worden gesteld en vervolgens door de postkamer worden geregistreerd.

### Artikel 4

#### Sub a

In een aantal gevallen is het bestuursorgaan niet verplicht, maar wel bevoegd om een klacht te behandelen. Artikel 9:8 lid 1 noemt deze gevallen:

- er is sprake van een herhaalde klacht. Van een herhaalde klacht is geen sprake indien nieuwe feiten en omstandigheden worden aangedragen, die een nieuw licht op de klacht werpen;
- de betreffende gedraging heeft langer dan een jaar voor de indiening van het klaagschrift plaatsgevonden. De reden voor het stellen van deze termijn is onder meer gelegen in het

feit dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen;

- klager heeft de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen;
- klager heeft de mogelijkheid om beroep in te stellen of heeft die mogelijkheid gehad;
- de betreffende gedraging is voorwerp van onderzoek bij een andere rechterlijke instantie of is dat geweest;
- terzake van de gedraging is een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie gaande of een vervolging, dan wel dat de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Indien een klacht om één van de hierboven genoemde redenen niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klager daarover binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht.

#### *Sub 3*

Dit onderdeel vloeit rechtstreeks voort uit artikel 9:9 Awb.

#### *Sub 4*

De afdoeningstermijn van een klacht bedraagt zes weken. De termijn kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd (artikel 9:11 Awb). Het is daarom van belang dat de voortgang van de klachtbehandeling wordt bewaakt.

### **Artikel 5**

Dit artikel is aangepast aan het huidige organisatiemodel. Verder is er niets in dit artikel veranderd.

### **Artikel 6**

#### *Sub a*

Dit onderdeel vloeit rechtstreeks voort uit artikel 9:10 lid 1 Awb.

#### *Sub b*

Dit onderdeel vloeit rechtstreeks voort uit artikel 9:10 lid 3 Awb.

#### *Sub c*

Dit is een formalisering van de huidige werkwijze.

### **Artikel 7**

Dit artikel vloeit rechtstreeks voort uit artikel 9:12 lid 1 Awb.

### **Artikel 8**

Dit artikel spreekt voor zich. Met de formalisering van de functie van klachtencoördinator diende hier een regeling over te worden opgenomen.

### **Artikel 9**

Dit artikel vloeit rechtstreeks voort uit artikel 9:12a Awb. In de gemeente Noordwijk wordt dit onderdeel opgenomen in het burgerjaarverslag.

### **Artikel 10**

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

### **Artikel 11**

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

Vergelijkingsdocument Verordening Klachtenbehandeling Noordwijk

Artikel oud	Opmerking	Artikel nieuw	Opmerking
1.1 sub a	Aangepast aan de Awb bepalingen	Idem	
1.1 sub b	Commissie weglaten	Idem	
1.1 sub c	Letterlijke Awb tekst	x	Weggelaten
1.1 sub d	Aangepast aan afdelingenmodel	1.1 sub c	
		1.1 sub d	Formalisering functie klachtencoördinator
1.2	Letterlijke Awb tekst	x	Weggelaten
2.1 lid 1	Klachten worden meestal gericht aan het College	3 lid 1	Het gaat om de registratie, niet om de indiening
2.1 lid 2	Letterlijke Awb tekst	X	Weggelaten, zal worden meegenomen in de toelichting
2.1 lid 3	Letterlijke Awb tekst	X	Weggelaten, zal worden meegenomen in de toelichting
2.1 lid 4		3 lid 2	Aangepast
2.2		3 lid 1	
2.3 lid 1		4 lid 1	Alleen indien tot daadwerkelijke behandeling van de klacht wordt overgegaan, wordt de klacht schriftelijk bevestigd (zie ook opmerkingen bij artikel 2.5 oud)
2.3 lid 2		4 lid 2	
2.3 lid 3		4 lid 3	Tekstueel aangepast
2.3 lid 4		4 lid 4	Aangepast
2.4	Aanpassen aan afdelingenmodel	5	Mandaat opnemen in mandaatregister
2.5	Letterlijke Awb tekst	X	Weggelaten, zal worden meegenomen in toelichting
2.6 lid 1		6 lid 1	Tekstueel aangepast
2.6 lid 2	Letterlijke Awb tekst	X	Weggelaten, zal worden meegenomen in toelichting
2.6 lid 3		6 lid 2	Aangepast
2.6 lid 4	Bij klachten geen sprake van besluit!	6 lid 3	Aangepast
2.7	Letterlijke Awb tekst	7	Weggelaten, zal worden meegenomen in toelichting
		8	Was nog niet opgenomen
3	Awb tekst	9	Aangepast en formaliseren opnemen in burgerjaarsverslag
4.1	X	10	X
4.2	X	11 lid 1 en 2	X
4.3	X	11 lid 3	X