

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Klachtenregeling gemeente Blaricum 2008

Artikel 1

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.

De omschrijving van het begrip "klacht" is in overeenstemming met de Wet Nationale Ombudsman. Het begrip is ruim geformuleerd aangezien een uiting van ongenoegen in de praktijk sterk kan variëren. In de definitie wordt ook aangegeven tegen welke organen en personen klachten kunnen worden ingediend.

Onderscheid moet worden gemaakt tussen klachten over gedragingen en meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld gaten in de weg, overhangende takken of loszittende tegels). Dergelijke meldingen worden in het dagelijks spraakgebruik ook wel als klacht aangeduid. Zij vallen echter niet onder deze klachtenregeling en het gemelde gebrek dient - in verband met mogelijke aansprakelijkheid van de gemeente - snel en praktisch door de betreffende afdeling te worden afgedaan.

Overigens is het niet mogelijk over mondelinge uitingen van leden van het gemeentebestuur (en anderen die deelnemen aan de beraadslagingen) in raads-, college- of commissievergaderingen of over hetgeen aan de vergadering schriftelijk is overgelegd, een klacht in te dienen. Op grond van de artikelen 22, 57, 82 en 83 van de Gemeentewet geldt hiervoor immuniteit.

Bij het begrip "bestuursorgaan" zijn de gemeentelijke bestuursorganen vermeld.

Artikel 2

Artikel 2 geeft de formele opbouw van de volledige klachtenprocedure weer. De behandeling van een klacht is in eerste instantie informeel en laagdrempelig. De klachtenprocedure bij de Nationale Ombudsman is echter ook laagdrempelig, doch er gelden enkele in de Wet Nationale Ombudsman vastgelegde criteria waaraan in te dienen klachten moeten voldoen.

Als algemene regel geldt dat zowel een mondelinge als schriftelijke klacht zorgvuldig moet worden afgedaan. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt, kan per geval verschillen.

Bij een ingediende klacht zal zo veel mogelijk worden getracht de klacht reeds in de informele fase af te doen. Met het geven van opheldering, het verstrekken of toezenden van informatie of het aanbieden van verontschuldigheden kunnen vaak in die fase misverstanden uit de wereld worden geholpen. De informele fase is met opzet niet aan procedurele regels gebonden om de flexibiliteit voor het bereiken van oplossingen zo groot mogelijk te laten zijn. Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgedaan, wordt op de mogelijkheid van formele klachtbehandeling gewezen. De voor de klager belangrijkste procedurele regels staan in deze regeling, maar voor een volledig beeld is het nodig om ook hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te raadplegen.

Artikel 3

De klachtencoördinator vervult een centrale rol in de klachtbehandeling. Hij is de eerst aanspreekbare functionaris ter zake, zowel binnen als buiten de organisatie en dient dan ook het vertrouwen van de organisatie te bezitten. De klachtencoördinator is belast met (de voorbereiding van) de behandeling van de klacht, maar beschikt niet over zelfstandige bevoegdheden wat betreft het nemen van beslissingen over de afhandeling van een klacht. Hiertoe is alleen het betreffende bestuursorgaan bevoegd. De klachtencoördinator zal vanuit de BEL Combinatie worden aangewezen.

Artikel 4

Het **eerste lid** geeft een ieder het recht om zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen. Een ieder wil zeggen zowel natuurlijke personen als rechtspersonen, maar ook "entiteiten" die geen rechtspersoonlijkheid bezitten (zoals bijvoorbeeld een ondernemingsraad). Voor alle duidelijkheid: ook een medewerker kan bijvoorbeeld een klacht indienen.

Een mondeling ingediende klacht leidt volgens het **tweede lid** in principe tot informele behandeling (zie echter ook artikel 7). Overigens hoeft niet iedere negatieve opmerking bedoeld te zijn als klacht. Van alle medewerkers van de gemeente wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus

nemen en bij twijfel gericht informeren of de opmerking bedoeld is als klacht. Daarnaast kunnen op schriftelijke klachten via de informele procedure worden opgelost.

Het **derde lid** is overgenomen uit artikel 9:4, lid 2, van de Awb, betreffende de minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, maar dat mag uiteraard wel. Een herstelmogelijkheid zoals in de bezwaarschriftprocedure kent hoofdstuk 9 van de Awb niet, maar per geval kan worden bekeken of het in de rede ligt aan de klager toch gelegenheid tot herstel van verzuimen te geven. 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 dient de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar te zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

Voor een snelle en correcte behandeling van een klacht is het gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden is in het **vierde lid** opgenomen dat van de klager verwacht mag worden dat hij alle relevante stukken overlegt bij de indiening van de klacht.

In artikel 9:4 Awb is voor klaagschriften artikel 6:5 Awb van overeenkomstige toepassing verklaard, inhoudende de verplichting voor de klager om het klaagschrift in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen. In concrete gevallen zal in alle redelijkheid getoetst moeten worden of aan deze eis mag worden vastgehouden.

Artikel 5

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht behandelt.

Artikel 6

De eis dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd, is opgenomen in artikel 9:6 Awb. Ook in de richtlijnen van de Nationale Ombudsman over de behandeling van brieven van burgers in het algemeen, staat dat altijd een ontvangstbevestiging moet worden verstuurd. Daarnaast moet de burger op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling van zijn brief door middel van behandelings- en tussenberichten. Aangezien mondeling ingediende klachten als informele klachten kunnen worden beschouwd, hoeft de ontvangst daarvan niet schriftelijk te worden bevestigd.

Wanneer iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht op het gemeentehuis meldt, zal het eerste aanspreekpunt de ontvangstbalie/receptie en daarna de behandelend medewerker zijn. Omdat er zo veel mogelijk naar gestreefd wordt de klacht in de informele fase te verhelpen, is het niet altijd nodig om de klager naar de klachtencoördinator te sturen. Voldoende is dat de klacht zo goed mogelijk wordt genoteerd en aan de klachtencoördinator wordt doorgegeven ook wanneer de klacht direct is afgedaan. De klachtencoördinator zorgt voor de jaarlijkse verslaglegging aan het college.

Artikel 7

In artikel 9:12a Awb is de verplichting voor het bestuursorgaan vastgelegd om alle schriftelijke klachten te registreren en om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Een goede registratie van klachten is van belang voor een goede en tijdige behandelings- en afdoeningsprocedure en de jaarlijkse verslaglegging. Hierdoor wordt het ook mogelijk om de kwaliteit van de dienstverlening op onderdelen te meten en eventueel structurele maatregelen te treffen tot verbetering. Daarom is er ervoor gekozen alle klachten, dus ook de mondeling ingediende, te registreren. De verantwoordelijkheid voor de registratie van en verslaglegging over de behandelde klachten is bij de klachtencoördinator gelegd om te bereiken dat een samenhangend inzicht in het reilen en zeilen van de gemeentelijke organisatie ontstaat.

Artikel 8

Een klacht die formeel in behandeling wordt genomen, kan uiteraard pas worden afgedaan nadat een onderzoek heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de aard van de klacht zal het onderzoek meer of minder formeel kunnen verlopen. Tevens kan het onderzoek, indien wenselijk, het karakter krijgen van bemiddeling.

Tijdens de behandeling van een klacht kan blijken dat klager niet langer behoefte heeft aan een verdere (formele) afhandeling. In dat geval is artikel 9:5 Awb van toepassing (tussentijdse beëindiging van de procedure).

Artikel 9

Een belangrijk onderdeel van het in artikel 8 bedoelde onderzoek is het hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. In het kader van een behoorlijke klachtenregeling verlangt de Nationale Ombudsman derhalve dat een klacht op basis van hoor en wederhoor wordt behandeld.

Het **eerste lid** 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 betreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handelen geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Daarom is in het **tweede lid** bepaald dat het horen in de regel gelijktijdig plaatsvindt, apart horen is uitzondering. Betrokkenen kunnen dan elkaars stellingen reageren en vaak wordt ook duidelijk over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is.

Hoewel hoofdstuk 9 van de Awb er niet over rept, wordt in het **vierde lid** aan alle betrokkenen het recht gegeven getuigen op te roepen of mee te brengen. Hiermee is aansluiting gezocht bij de bepalingen inzake de behandeling van bezwaarschriften. Het is gewenst dat het oproepen of meebrengen van de getuigen zoveel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meebrengt.

Het staat de klager of degene waarover geklaagd wordt vrij om zich tijdens het gesprek te laten vergezellen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Die mogelijkheid wordt in het **vijfde lid** geboden. Het kan immers voorkomen dat de betrokkene zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die hij of zij vertrouwt. Het is belangrijk dat men zich veilig voelt om vrijuit te spreken, dit komt de zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Ook hier geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegebracht.

Het **zesde lid** is letterlijk overgenomen uit artikel 9:10 Awb. Beide partijen ontvangen het verslag bij het rapport van bevindingen dat hen wordt toegezonden.

Artikel 10

Het **tweede** en **derde lid** van dit artikel zijn gebaseerd op de artikelen 9:11 en 9:12 Awb, waarin de termijnen worden gegeven waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond en wordt geregeld wie op welke wijze over de bevindingen geïnformeerd moet worden.

Het bestuursorgaan doet de klacht met inachtneming van het onderzoek en het advies van de klachtencoördinator binnen zes of tien weken af. Naar verwachting worden de meeste klachten naar tevredenheid van de klager afgedaan. Indien klager niet tevreden is over de afdoening van de klacht, wordt door artikel 11 de mogelijkheid geboden de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 11

Sinds 1 januari 2000 is de gemeente Blaricum aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen de gemeente is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die de het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie.

Zodra een klacht bij de Nationale Ombudsman wordt ingediend, start een formele onderzoeksprocedure die in de Wet Nationale Ombudsman is vastgelegd. Het onderzoek begint met een klachtformulering die aan de gemeente wordt toegezonden. De gemeente wordt in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren, waarna de klager de gelegenheid heeft om op het standpunt van de gemeente een reactie te geven. Vervolgens wordt door het bureau van de Nationale Ombudsman een verslag van bevindingen opgesteld, dat ook aan de gemeente wordt

toegezonden. Dit verslag van bevindingen bevat slechts een weergave van de feiten en nog geen oordeel over de gegrondheid van de klacht. De gemeente heeft dan de gelegenheid om eventuele op- en/of aanmerkingen te maken over dat verslag en ook hierop kan de klager weer reageren. Daarna stelt de Nationale Ombudsman zijn rapport op, waarin een uitspraak wordt gedaan over de gegrondheid van de klacht.

Het volgens het **tweede lid** benoemen van de klachtencoördinator voor de coördinatie van de behandeling van de klachten die bij de Nationale Ombudsman worden ingediend, heeft diverse redenen en voordelen. De belangrijkste reden is dat de Nationale Ombudsman niet geconfronteerd wil worden met meerdere aanspreekpunten binnen één bestuursorgaan (i.c. de gemeente). Ook voor de gemeente zelf is het wenselijk dat er één punt is binnen het apparaat waar overzicht bestaat over de klachten die bij de Nationale Ombudsman over de gemeente worden ingediend, zowel voor wat betreft het aantal als de aard daarvan. De coördinator is zodoende in staat om tendensen gemeentebreed te signaleren en kan naar aanleiding daarvan aanbevelingen doen om het functioneren van de gemeente waar mogelijk te verbeteren en eenheid van beleid te bevorderen. Ook is de registratie en de verslaglegging eenvoudiger te realiseren.

Artikel 12

Artikel 9:12a Awb verplicht het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten. Een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van klachten is van belang voor de beleidsontwikkeling en –uitvoering op het terrein van (juridische) kwaliteitszorg. Daarom is een goede verslaglegging over de ingediende klachten en over de afdoening ervan een onmisbaar instrument.

Het ligt het meest voor de hand om die publicatie te koppelen aan het kalenderjaar. Om die reden moet de klachtencoördinator uiterlijk op 31 maart van ieder kalenderjaar een verslag opstellen van de klachten die in het voorafgaande jaar zijn behandeld.

Het verslag moet een volledig overzicht bevatten van alle bij de gemeente in het voorafgaande kalenderjaar in behandeling genomen klachten, aangevuld met een overzicht van de klachten die tegen de gemeente zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

In het verslag moeten worden opgenomen alle eindrapporten die in het betreffende kalenderjaar zijn uitgebracht, ook als de klacht reeds in het jaar daarvoor in behandeling is genomen. Verder moeten alle klachten worden opgenomen die in het betreffende kalenderjaar in behandeling zijn genomen, ook als daar nog geen eindrapport in uitgebracht.

De rapportage worden geanonimiseerd opgesteld, er worden dus geen persoonsgegevens in het rapport opgenomen. Het verslag wordt uitgebracht aan het college van burgemeester en wethouders. Het verslag is openbaar.

Artikel 13

Deze regeling niet van toepassing is op klachten van medewerkers over seksuele intimidatie, racisme en discriminatie. Op deze klachten is “Klachtenregeling ongewenste omgangsvormen” van toepassing.

Artikel 14 en 15

De inwerkingtreding geschiedt per 1 januari 2008. In verband met de overgang van het grootste gedeelte van het ambtelijk apparaat naar de BEL Combinatie moet in een overgangsregeling worden voorzien. Het spreekt van zelf dat deze regeling een beperkte werkingsduur heeft.