

# KLACHTENREGELING AMSTELVEEN

**Klacht komt binnen**



**Beoordeling**  
door klachtenfunctionaris

Informele afhandeling  
(afdeling 9.1 Awb)



Klachtbehandelaar neemt  
binnen twee dagen contact op



Klacht naar  
tevredenheid  
opgelost!



Verzoeker  
niet  
tevreden?



**KLACHT TERUG NAAR  
KLACHTENFUNCTIONARIS**

Formele afhandeling 1<sup>e</sup> lijn  
(afdeling 9.2 Awb)



Klachtenfunctionaris  
handelt klacht af met verwijzing  
naar ombudsman (2<sup>e</sup> lijn)



Klacht naar  
tevredenheid  
opgelost!



Verzoeker  
niet  
tevreden?



**VERZOEKER KAN  
ZICH WENDEN TOT  
DE OMBUDSMAN (2<sup>E</sup> LIJN)**

## Klachtenregeling gemeente Amstelveen

Burgemeester en wethouders van Amstelveen;

Gelet op hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: de Awb) en artikel 170 lid 1 sub e van de Gemeentewet;

### Inhoudsopgave

1. Definitie klacht
2. Doel en toepasselijkheid
3. Visie op klachtbehandeling
4. Stroomschema klachtbehandeling
5. Proces klachtbehandeling
  - 5.1 Wijze van indiening
  - 5.2 Beoordeling ontvankelijkheid
  - 5.3 Ontvangstbevestiging
6. Wijze Klachtbehandeling
  - Fase 1: Informele klachtafhandeling in de lijn
  - Fase 2: Formele klachtafhandeling eerste lijn
  - Fase 3: Verwijzing naar tweedelijns klachtafhandeling
7. Klachtbehandeling gecontracteerde aanbieders
  - 7.1 Indiening bij gemeente
  - 7.2 Indiening bij aanbieder
8. Klachtbehandeling gemeentesecretaris, directieleden, Burgemeester, college van B&W of lid van het college van B&W
9. Taak en positie klachtenfunctionaris
10. Publicatie van geregistreeerde klachten
11. Privacy
12. Inwerkingtreding en aanhaling

## 1. Definitie klacht

Onder een klacht wordt in het kader van deze regeling verstaan een klacht zoals bedoeld in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Awb

*"Een ieder heeft het recht 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 klacht is een uiting van ongenoegen over het gemeentelijk handelen. Klachten gaan over de wijze waarop de gemeente zich gedraagt jegens inwoners en/of rechtspersonen, niet over de inhoud van de beslissing of over een melding openbare ruimte. Het gaat niet alleen om klachten over mondelinge bejegening, maar ook om klachten over onbehoorlijk gedrag van de gemeente in de ruimste zin van het woord. Hierbij valt te denken aan een klacht wanneer men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, als er verkeerde informatie is verstrekt of als de inwoner onredelijk lang heeft moeten wachten op gevraagde informatie. Klachten kunnen eenvoudig van aard zijn, maar ook zeer complex en meerdere onderdelen van de gemeente betreffen. Onder gemeentelijk handelen wordt eveneens verstaan het handelen van contractpartijen binnen het sociaal domein.

Klachten die buiten het bereik van deze klachtenregeling vallen (bijvoorbeeld schadeclaim, bezwaar- beroep) worden doorgeleid naar het juiste kanaal of (vak)afdeling voor verder behandeling.

## 2. Doel en toepasselijkheid

De burgemeester ziet toe op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur ex artikel 170 lid 1 sub e van de Gemeentewet. De klachtenregeling is een interne procedure voor behandeling van klachten ter uitwerking van de wettelijke klachtregeling opgenomen in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Awb (bijlage 1).

De klachtenregeling is van toepassing op klachten gericht tegen gedragingen van:

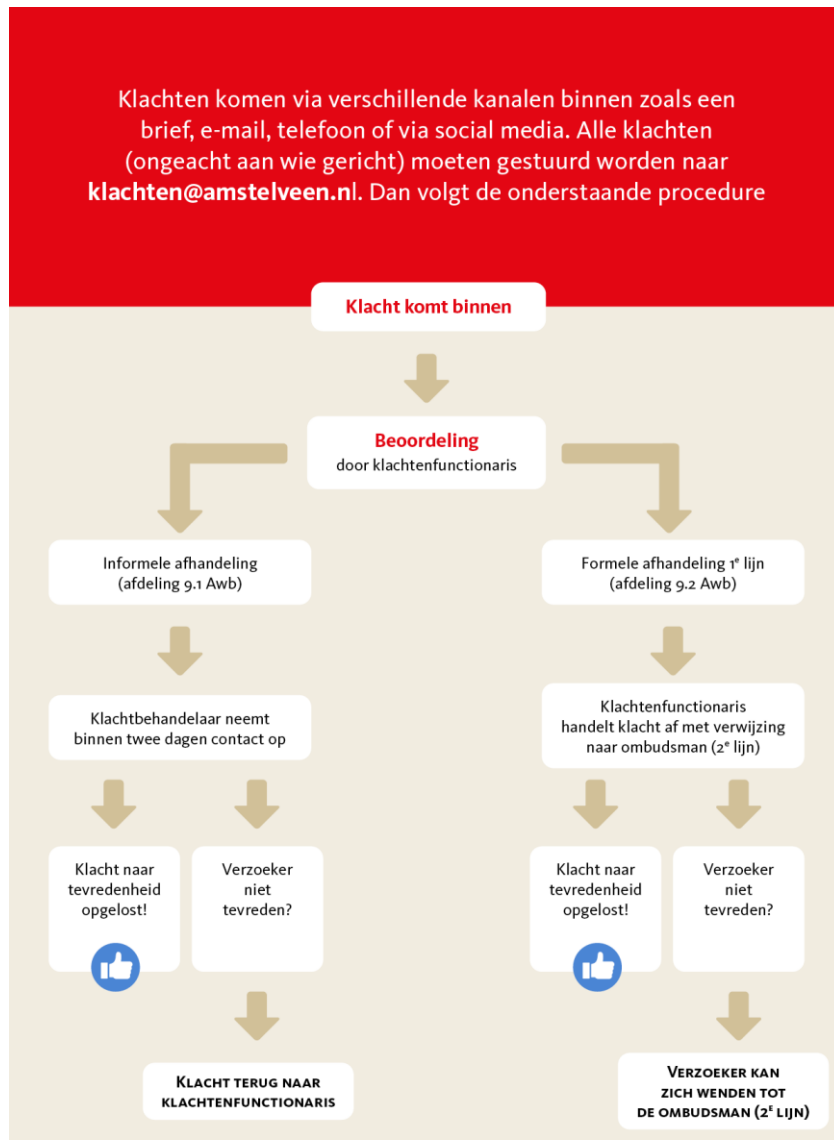
- Een medewerker van de gemeente;
- Een bestuursorgaan, zoals het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester.

Een gedraging van een ambtenaar wordt aangemerkt als een gedraging van het daarvoor verantwoordelijke bestuursorgaan. Klachten over de raad en griffie vallen niet onder deze regeling, worden volgens afdeling 9.1.1. en 9.1.2 van de Awb afgehandeld.

## 3. Visie op klachtbehandeling

Het gemeentelijk handelen heeft gevolgen voor veel betrokkenen. Iedereen mag hierover een mening hebben, vragen stellen of in discussie gaan met betrokken medewerkers. De speerpunten van onze organisatie zijn "Samen, Snel & Bereikbaar" en zo gaan wij ook om met klachten. De organisatie wil in verbinding staan met inwoners en ondernemers en een goede klachtafhandeling is daarin een belangrijk onderdeel. Wij zien klachten als signalen van problemen waar inwoners en/of ondernemers tegenaan lopen. Het zijn bijvoorbeeld signalen dat de systeemwereld en leefwereld niet altijd op elkaar aansluiten. Een goede klachtenregeling is het sluitstuk van goede dienstverlening, doet recht aan alle belangen en partijen. Heldere en duidelijke communicatie is daarbij van essentieel belang. Oprecht luisteren, de intentie hebben om te helpen (fluiten in de geest van de wet), inlevend en begripvol zijn, dat herstelt het vertrouwen in de gemeente en is een middel om de organisatie te laten leren van klachten. Als klachten gezien worden als signalen voor verbetering, ontwikkeling en innovatie dan draagt een professionele klachtbehandeling bij aan de verbetering van de dienstverlening: "Luisteren, Onderzoeken, Oplossen & Leren (LO<sup>2</sup>L) is hierbij het motto.

#### 4. Stroomschema klachtbehandeling



#### 5. Proces klachtbehandeling

##### 5.1 Wijze van indiening

Klachten kunnen op allerlei manieren en op diverse plekken en bij verschillende personen/afdelingen bij de gemeente binnenkomen: digitaal via het klachtenformulier op de website, via e-mail, via sociale media, telefonisch via het Klanten Contact Centrum (KCC), via een medewerker of bij een gemeentelijk loket. Iedere medewerker die een klacht ontvangt heeft de verplichting om deze door te sturen naar de postbus klachten. Bij een snelle informele afhandeling wordt in voorkomende gevallen een klacht achteraf geregistreerd. Een mondelinge klacht die niet direct en informeel naar tevredenheid van klager kan worden opgelost, moet op schrift worden gesteld door de klager, of een ondersteuner, desgewenst met hulp van de klachtenfunctionaris. Een (schriftelijke) klacht dient naam, telefoonnummer en adres van de klager te bevatten. De klacht dient daarnaast het volgende te bevatten:

- Een omschrijving van de klacht;
- Voor zover mogelijk wie zich aldus heeft gedragen;
- Waar, wanneer en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- Een onderbouwing van de klacht.

- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij de klager zich alsnog bekend maakt.

#### 5.2 Beoordeling ontvankelijkheid

De klachtenfunctionaris beoordeelt aan de hand van artikel 9.8 van de Awb of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan wordt klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen de wettelijke termijn van 4 weken, hiervan schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de reden(en). De klager wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid zijn klacht aan de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam (2<sup>e</sup> lijns klachtenvoorziening) voor te leggen.

#### 5.3 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een schriftelijke en/of digitale klacht wordt door het klachtenteam binnen 2 dagen, althans zo spoedig mogelijk na ontvangst, schriftelijk aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is. De afdeling of personen tegen wie de klacht zich richt krijgt de klacht en de daarbij meegestuurde stukken toegezonden.

### 6. **Wijze klachtbehandeling**

Klachten worden getoetst op rechtmatigheid en behoorlijkheid conform hoofdstuk 9 van de Awb. De wijze waarop klachten worden behandeld past binnen de speerpunten van onze organisatie "Samen, Snel & Bereikbaar". De organisatie wil in verbinding staan met inwoners en ondernemers. Snel reageren, heldere en duidelijke communicatie is daarbij van essentieel belang. Een goede klachtafhandeling draagt bij aan een verbetering van de dienstverlening.

De klachtbehandeling is onderverdeeld in fasen: De klachtenfunctionaris beoordeelt na ontvangst van de klacht of de klacht geschikt is voor een informele klachtafhandeling in de lijn (fase 1) of dat juist de formele procedure doorlopen moet worden (fase 2).

#### **Fase 1:**

Informele klachtafhandeling in de lijn. Bij veelal relatief eenvoudige klachten vindt klachtafhandeling plaats in de lijn, bij de bron van de klacht.

- Een klacht moet behandeld worden door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedragingen waarover wordt geklaagd (art 9:7 lid 1 Awb).  
Op iedere afdeling zijn klachtbehandelaren aangesteld. In de regel zijn dit teamleiders, maar dit kunnen ook andere medewerkers zijn die door het management benoemd worden. Denk bijvoorbeeld aan parkeerregisseurs. De klachtbehandelaar handelt de naar het oordeel van de klachtenfunctionaris eenvoudige klachten in de informele fase zelfstandig af.
- De klager ontvangt van de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging van zijn klacht met een korte toelichting over de procedure en de termijnen. De klachtbehandelaar van de verantwoordelijk afdeling neemt vervolgens binnen 2 dagen, doch uiterlijk binnen vier werkdagen, bij voorkeur telefonisch contact op met de klager om de klacht te bespreken.
- Door een snelle informele (telefonische) benadering kan de klacht in veel gevallen doeltreffend worden afgehandeld. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. De klachtbehandelaren informeren bij klager of de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld en rapporteren dit aan de klachtenfunctionaris.
- Als de klacht tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, dan vervalt volgens artikel 9:5 van de Awb de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenprocedure ex titel 9.1 van de Awb. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd.
- Lukt het niet om de klacht in de lijn informeel af te handelen, dan volgt de formele fase (fase 2).

#### **Fase 2:**

Formele klachtafhandeling eerste lijn

Als een klager niet tevreden is met de wijze van de informele klachtafhandeling in de lijn (fase 1) of als er aanleiding is om direct af te zien van fase 1, dan wordt de klacht behandeld overeenkomstig de bepalingen van titel 9.1, artikel 9:6 en verder Awb en de bepalingen van deze regeling. De klachtenfunctionaris neemt de behandeling van de klacht over.

- De klager wordt in de gelegenheid gesteld gehoord te worden. De klachtenfunctionaris voert overleg met klager over de wijze waarop de klacht wordt behandeld en wie bij een eventueel gesprek aanwezig is. Dit is maatwerk. Van het horen wordt een verslag gemaakt (art. 9:10 Awb). Dit kan schriftelijk of middels een geluidsopname.
- De klacht wordt onderzocht (waarheidsvinding). De klachtenfunctionaris heeft toegang tot alle benodigde stukken en kan elke betrokkene horen. Derden en/of deskundigen kunnen worden ingeschakeld voor inlichtingen, advies of kunnen worden uitgenodigd bij een klachtgesprek te verschijnen.
- In het geval van een bejegeningklacht heeft de beklagde ambtenaar recht op inzage in de stukken en toezending van de stukken. Of er sprake is van een beklagde ambtenaar is ter beoordeling van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris behandelt klachten over het persoonlijk handelen van een ambtenaar. Bij een algemene klacht of een klacht die de organisatie betreft is er geen sprake van een beklagde ambtenaar. Het moet gaan om een klacht over onheuse of onbeleefde bejegening, onheuse gebaren of een niet respectvolle behandeling. De beklagde ambtenaar heeft het recht om zijn standpunt kenbaar te maken (wederhoor). De gemeente stelt zich op als een goed werkgever.
- De klacht moet binnen de wettelijke termijn van 6 weken worden behandeld (art. 9:11 van de Awb). Deze termijn kan worden verlengd met vier weken. Verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt. De termijn gaat in vanaf het moment van indienen van de klacht. Als de termijn met 4 weken verlengd wordt dan moet er een verdagingsbericht verstuurd worden aan de klager. Het streven is om klachten zo snel mogelijk af te handelen. Het eerste contact vindt plaats binnen twee doch uiterlijk vier werkdagen.
- Klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht (art. 9:12 van de Awb). Bevindingen geven de feiten weer die tijdens het onderzoek zijn vastgesteld. In het oordeel is opgenomen of de klacht gegrond of ongegrond of deels gegrond is verklaard.
- De klager wordt geïnformeerd over eventuele gevolgen en/of aanbevelingen naar aanleiding van de klacht. Maatregelen die getroffen worden ten aanzien van een medewerker worden niet gedeeld, de privacy regelgeving onverkort van toepassing.
- De aanbeveling worden door de klachtenfunctionaris gedeeld en besproken met het afdelingshoofd. Indien het afdelingshoofd zich niet kan vinden in het voorgenomen oordeel en aanbeveling wordt dit voorgelegd aan de gemeentesecretaris en nader besproken.
- Binnen redelijke termijn dient de klachtenfunctionaris te worden geïnformeerd of en op welke wijze aan de aanbeveling gevolg is gegeven.

### **Fase 3:**

#### Verwijzing naar tweedelijns klachtafhandeling

Bij de formele afhandeling van de klacht (fase 2) wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam als hij/zij niet tevreden is over de klachtafhandeling.

## **7. Klachtbehandeling gecontracteerde aanbieders in het Sociaal Domein**

In het sociaal domein is sprake van een gemeentelijke verantwoordelijkheid voor het diensten-aanbod. De dienstverlening wordt vaak niet door de gemeente zelf uitgevoerd. Hierdoor is het in voorkomende gevallen lastig voor de gemeente om een klacht op te lossen. Met de aanbieders zijn afspraken gemaakt. De aanbieder heeft een laagdrempelige, zorgvuldige en duidelijke klachtenregeling die voldoet aan de toepasselijke wettelijke eisen voor de aanbieder en conform de eisen die de gemeente hieraan in de contractafspraken heeft gesteld.

Met de aanbieders zijn afspraken gemaakt dat zij maandelijks of ieder kwartaal, uiterlijk 30 dagen na het verstrijken van ieder kwartaal, rapporteren aan de gemeente. Klagers kunnen hun klacht rechtstreeks bij de aanbieder indienen, maar ook **altijd** rechtstreeks bij de gemeente. Hieronder vallen ook bejegeningklachten over werknemers bij de aanbieder.

### 7.1 Indiening bij gemeente

Als de klacht bij de gemeente wordt ingediend, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door aan de aanbieder met het verzoek de klacht in behandeling te nemen en de afhandeling van de klacht terug te koppelen aan de gemeente conform een met de aanbieder overeengekomen standaard format. De klachtenfunctionaris van de gemeente stuurt aan

klager zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging, waarin staat dat klager contact op kan nemen met de klachtenfunctionaris van de gemeente als klager na twee weken nog niets heeft gehoord van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris monitort en bewaakt de afhandeling van deze klachten. Signaleert problemen en zal proberen als mediator het gesprek tussen klager en aanbieder op gang te brengen en ondersteunt klager in samenwerking met de afdeling/contractmanager/accounthouder, indien gewenst bij het vinden van een andere aanbieder. Hier moet rekening gehouden worden met de bepalingen in het contract. Bij aanhoudende en/of terugkerende klachten over een aanbieder kan de contractmanager nader onderzoek doen en bevindingen voorleggen aan het college van B&W en/of de burgemeester.

#### 7.2 Indiening bij aanbieder

Klachten die rechtstreeks bij de aanbieder worden ingediend worden door de aanbieder conform hun eigen klachtenregeling afgehandeld. De aanbieder rapporteert viermaal per jaar aan de contractmanager/accounthouder conform een overeengekomen format klachtenrapportage over de aantallen klachten en wijze van afhandeling. De klachtenfunctionaris registreert en verwerkt deze rapportages in haar administratie. Indien de rapportages (of klachten die rechtstreeks bij de gemeente binnen komen) blijken te geven van inadequate afhandeling of wanneer sprake is van (zeer) ernstige of aanhoudende en/of terugkerende klachten kan de contractmanager nader onderzoek doen en bevindingen voorleggen aan het college van B&W en/of de burgemeester.

De klachten en aanbevelingen aan aanbieders worden gepubliceerd in het jaarlijks verslag Klachten. Aanbevelingen en de opvolging daarvan worden besproken met en via de contractmanagers.

### **8. Klachtbehandeling gemeentesecretaris, directieleden, burgemeester, het college van B&W of een lid van het college van B&W**

De klachtenfunctionaris toetst de klacht op ontvankelijkheid en coördineert de klachtbehandeling. Klachten naar aanleiding van gedragingen van de gemeentesecretaris en/of leden van de directie worden behandeld door de burgemeester. Klachten naar aanleiding van gedragingen van het college of een lid van het college worden behandeld door de burgemeester.

Klachten naar aanleiding van gedragingen van de burgemeester worden behandeld door de locoburgemeester.

De burgemeester of locoburgemeester hoort de klager en de beklagde en maakt hiervan een verslag. Het verslag wordt door het college van B&W beoordeeld en het college van B&W neemt een beslissing op de klacht. In alle gevallen kan er een beroep gedaan worden op de expertise van de klachtenfunctionaris.

### **9. Taken en positie klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijk positie binnen de organisatie en is direct positioneerd onder de directie. De klachtenfunctionaris is gemandateerd door het college van burgemeester en wethouders om klachten namens hen af te handelen en rapporteert rechtstreeks aan het management, directie en aan het college van B&W. Complexe, afdeling overstijgende en/of bejegeningssklachten worden door de klachtenfunctionaris gecoördineerd en/of behandeld. De klachtenfunctionaris heeft inzagebevoegdheid in alle benodigde dossiers.

De klachtenfunctionaris:

- Registreert alle binnengekomen klachten en toetst deze op ontvankelijkheid;
- Coördineert, zet uit, bewaakt en monitort de klachtbehandeling door de aangewezen klachtbehandelaren (fase 1);
- Behandelt/coördineert de klachten in fase 2 van de klachtafhandeling (zie 5.2);
- Behandelt c.q. coördineert complexe, afdeling overstijgende- en bejegeningssklachten;
- Coördineert klachten gericht tegen gedragingen van het college van B&W, een lid van het college van B&W, directieleden en gemeentesecretaris;
- Adviseert gevraagd en ongevraagd de organisatie en/of het college van B&W en/of de burgemeester naar aanleiding van één of meerdere klachten over strategische, gevoelige of gecompliceerde dossiers;
- Adviseert de organisatie en/of het college van B&W en/of de burgemeester over ontwikkelingen en wetgeving die relevant zijn op het gebied van klachtbehandeling;
- Zet klachten over contractspartijen uit bij contractspartijen en monitort de afhandeling;

- Signaleert knelpunten bij een contractspartij en spreekt deze partijen, in overleg met en/of via de contractmanager, hierop aan;
- Neemt klachten over contractspartijen in behandeling wanneer deze niet naar tevredenheid worden afgehandeld door de contractspartij;
- Draagt zorg voor de wettelijke verplichting van het bestuursorgaan ex artikel 9:12a Awb tot registratie van klachten van de bij de gemeente en contractspartijen ingediende klachten;
- Rapporteert jaarlijks aan het college over de geregistreerde klachten. Het college informeert de raad over de klachten in het kader van haar controlerende functie. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd;
- Doet aanbevelingen voor de verschillende organisatieonderdelen en de contractspartijen om onder meer de dienstverlening te verbeteren en ziet toe op borging van de aanbevelingen;
- Is aanspreekpunt voor de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam en adviseert het college van B&W naar aanleiding van de bevindingen van de Ombudsman.

#### **10. Privacy**

Alle informatie die klager aan de gemeente verstrekt wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. De persoonsgegevens worden alleen gebruikt waarvoor ze zijn verstrekt (doelbinding) en worden in overeenstemming met Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verwerkt (het vereiste van minimale gegevensverwerking).

#### **11. Publicatie van geregistreerde klachten**

De gemeente publiceert jaarlijks de geregistreerde klachten (artikel 9:12a Awb). De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een verslag met daarin opgenomen aanbevelingen voor de organisatie en gecontracteerde aanbieders. De afdelingshoofden, contractmanagers/accounthouders, directie of college van B&W informeren de klachtenfunctionaris binnen redelijke termen of en op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg is gegeven.

#### **12. Inwerkingtreding en aanhaling**

Deze klachtenregeling vervangt de "klachtenprocedure en klanttevredenheid in het Sociaal Domein gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer van 17 december 2014 en de instructie burgerraadsman vastgesteld door het college en goedgekeurd door de raad op 5 november 2008. De klachtenregeling kan worden aangehaald als " Klachtenregeling Amstelveen".

Vastgesteld door het college op 2 november 2021



## **Algemene wet bestuursrecht, Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling**

### **Afdeling 9.1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 9:1**

1. Een ieder heeft het recht 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.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

#### **Artikel 9:2**

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

#### **Artikel 9:3**

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

### **Afdeling 9.2 De behandeling van klaagschriften**

#### **Artikel 9:4**

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de indiener;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
  - Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 9:5**

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.

#### **Artikel 9:6**

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

#### **Artikel 9:7**

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

#### **Artikel 9:8**

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
  - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
  - waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - 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 of,
  - zolang terzake 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

**Artikel 9:9**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

**Artikel 9:10**

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan 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.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

**Artikel 9:11**

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

**Artikel 9:12**

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

**Artikel 9:12a**

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.