

Artikelsgewijze toelichting behorend bij de Klachtenverordening Midden-Delfland.

Artikel 1, eerste lid

Enkele in de verordening veel gebruikte begrippen zijn hier voor de duidelijkheid nader beschreven. Op deze wijze ligt de definitie van deze begrippen vast.

Sub a. Behoeft geen verdere toelichting.

Sub b. Duidelijk moet zijn wat onder ambtenaar wordt verstaan. Dit is iedereen die onder verantwoordelijkheid van de gemeente Midden-Delfland werkzaam is. Dus niet alleen ambtenaren in vaste dienst maar ook ambtenaren in tijdelijke dienst, gedetacheerden en uitzendkrachten.

Sub c. Klachten moeten betrekking hebben op het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen. Niet alleen het handelen maar ook het niet-handelen (nalaten) van een bestuursorgaan valt onder een gedraging. Er is geen verschil of deze gedraging is gericht jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in algemene zin, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid.

Sub d. Een klager dient door het bestuursorgaan een behoorlijke reactie te krijgen op zijn klacht. Deze reactie dient te bestaan uit de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en een schriftelijke gemotiveerde conclusie.

Sub e. De definitie van dit begrip staat in artikel 4 van de klachtverordening.

Artikel 1, tweede lid

Ook een gedraging van een *persoon* die werkzaam is onder verantwoording van een bestuursorgaan wordt als een gedraging van dat bestuursorgaan aangemerkt. Een persoon is in dit geval aan te merken als zijnde een ambtenaar (zie lid 1, sub b).

Artikel 2

De regeling van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht bevat een aantal minimeisen waaraan een interne klachtbehandelings-procedure moet voldoen. Dit wil zeggen dat alle basis gevallen met betrekking tot de interne klachtenprocedure in dit hoofdstuk geregeld worden. Om meer duidelijkheid te scheppen naar de burger en naar de bestuursorganen toe, bestaat de mogelijkheid dat een gemeente deze regeling voor zichzelf uitwerkt. Door middel van deze uitwerking kunnen organisatorische aspecten en extra waarborgen naar de burger toe worden vastgelegd.

Artikel 3

Met dit artikel worden de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing verklaard. Deze artikelen, die slechts gelden voor schriftelijke klachten, voorzien in een aantal extra zaken, zoals bijvoorbeeld de hoorplicht. Om nu ook mondelinge klachten onder de werking van deze artikelen te krijgen, is het van belang dat een mondelinge klacht ook op schrift wordt gezet. Dit wordt nader uitgewerkt in artikel 6, tweede lid, van deze verordening.

Artikel 4

De intermediair tussen de klager en het bestuursorgaan dat het uiteindelijke oordeel geeft over de klacht, is de klachtambtenaar. De klachtambtenaar die de klacht gaat behandelen zorgt voor een vlotte afwikkeling van de procedure. Hiertoe verzorgt hij de nodige correspondentie (ontvangstbevestiging, uitnodiging hoorzitting, etc.) en zorgt hij dat het bestuursorgaan dat een oordeel moet geven over de klacht van alle gegevens wordt voorzien. Hij is gedurende de gehele procedure aanspreekpunt voor de klager. Hij zorgt tevens dat aan degene op wiens gedraging de

klacht betrekking heeft, een afschrift van het klaagschrift wordt toegezonden. De klachtambtenaar bewaakt ook de termijnen van de klachtafhandeling. Bij afwezigheid van de klachtambtenaar neemt een daartoe aangewezen plaatsvervanger zijn taken over.

Artikel 5

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. Komt de onafhankelijke klachtenprocedure toch in het geding dan bestaat er de mogelijkheid dat niet de klachtbehandelaar of zijn plaatsvervanger de klacht behandelen, maar een door het college aan te wijzen vervangend klachtbehandelaar.

Artikel 6, eerste lid

Iedereen moet een klacht kunnen indienen. Hierbij valt niet alleen te denken aan natuurlijke personen maar ook aan rechtspersonen en andere entiteiten. De klacht kan op diverse wijzen worden ingediend. Schriftelijk maar ook mondeling. Via deze laatste manier is het dus ook mogelijk dat telefonisch een klacht wordt ingediend.

Artikel 6, tweede lid

Een klacht die op welke wijze en met welk medium dan ook, bij de gemeente wordt ingediend moet direct worden doorgezonden aan de klachtambtenaar. Op deze wijze kan er direct actie worden ondernomen. Na ontvangst van de klacht zal de klachtbehandelaar direct een ontvangstbevestiging versturen. Om misverstanden te voorkomen en de klacht duidelijk te omschrijven is het noodzakelijk dat een mondelinge klacht op schrift wordt gezet. Een klager kan dit eventueel doen met behulp van de klachtbehandelaar.

Artikel 7, eerste lid

In dit artikel staan de minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen. Vooral een ondertekening is belangrijk omdat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen.

Artikel 7, tweede lid

Hieruit volgt dat een klacht in de Nederlandse taal moet worden ingediend. De klager moet hier zelf zorg voor dragen. Klager kan zich, op eigen kosten, laten bijstaan door een tolk.

Artikel 8

Via dit artikel is het mogelijk om een klacht op informele wijze af te handelen. Het bestuursorgaan behoeft in dat geval niet meer de gehele klachtenprocedure te doorlopen. Voor de duidelijkheid dat de klachtprocedure naar tevredenheid van de klager is afgerond, wordt door de klachtbehandelaar een schriftelijke bevestiging aan de klager verzonden.

Artikel 9, eerste lid

Het bestuursorgaan hoeft niet alle klachten in behandeling te nemen. De in aanmerking komende gevallen staan limitatief omschreven in dit lid.

Sub a. Een klacht kan slechts eenmaal via de interne klachtenprocedure worden behandeld. Een tweede behandeling van dezelfde klacht is nog niet mogelijk.

Sub b. Hoe verder terug de gedraging waarop de klacht betrekking heeft in de tijd is gelegen, hoe moeilijker het wordt de klacht te onderzoeken en gegevens boven water te krijgen. Vandaar de termijn van één jaar.

Sub c. Als klager tegen een gedraging bezwaar had kunnen maken maar dit niet heeft gedaan in de daar voor bestemde termijn, hoeft het bestuursorgaan de klacht niet te behandelen. Als de termijn waarin bezwaar kan worden ingediend echter nog niet is verstreken, kan naast een bezwaarschrift ook nog een klacht worden ingediend. Indien de klager geen rechtens bindende uitspraak voor ogen heeft is er sprake van een klacht. Hierin verschilt de klacht van een bezwaar waar wel een rechtens bindende uitspraak wordt gedaan.

Sub d. De klachtprocedure is niet bedoeld voor gedragingen en besluiten van een bestuursorgaan als beroep ingesteld kan of kon worden. Een dergelijke externe beroepsprocedure dient niet doorkruist te worden door een klachtenprocedure. Dit geldt ook voor het gestelde onder sub e.

Artikel 9, tweede lid

Indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging te gering is *kan* het bestuursorgaan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Dit om te voorkomen dat de klachtprocedure voor oneigenlijke zaken gebruikt wordt. De klachtbehandelaar stelt de klager hiervan binnen vier weken schriftelijk in kennis. Slechts indien sprake is van een kennelijk gering gewicht van de gedraging, zal van deze bevoegdheid gebruik dienen te worden gemaakt.

Artikel 10

In dit artikel komt het principe van hoor en wederhoor tot uiting. Door middel van een hoorzitting kan aanvullende informatie worden verkregen van de klager. Ook kan er op deze wijze op elkaars standpunten worden gereageerd. Van de hoorplicht kan slechts in bepaalde gevallen worden afgezien. Een telefonische hoorzitting is mogelijk. Dit moet dan wel in overleg en in overeenstemming met de klager. De hoorzitting wordt door de klachtbehandelaar voorgezeten in het bijzijn van een notulist. Van de (telefonische) hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11

In dit artikel komt tot uiting wie een uiteindelijk oordeel geeft over een klacht. Op deze wijze komt het beginsel van onpartijdigheid, nog eens extra tot uiting. Dit beginsel is terug te vinden in artikel 9:7 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht en in artikel 5 van deze verordening. Alleen de klachtbehandelaar en niet een bestuursorgaan, onderzoekt de klacht. Na onderzoek geeft de klachtbehandelaar een advies aan het bestuursorgaan met betrekking tot de verdere afhandeling van de schriftelijke klacht.

Artikel 12

De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de klacht. Van de bevindingen en eventuele conclusies wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld door het bestuursorgaan. 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. Als uitvloeisel van de conclusies is het wel mogelijk dat het bestuursorgaan aanleiding ziet om een (nieuw) besluit te nemen.

Artikel 13, eerste lid

Doel van het rechtsmiddel is dat de klager die het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht via de interne klachtenprocedure, zijn klacht nog eens kan voorleggen aan een onafhankelijke externe klachtvoorziening. Deze vorm van 'hoger beroep' geldt *niet* voor een besluit inzake de behandeling van een klacht. Evenmin geldt zij voor het besluit om op grond van artikel 8 van deze verordening de klacht niet verder te behandelen.

De gemeenteraad heeft besloten voor de externe klachtenvoorziening aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman. Indien een klager zich niet kan verenigen met de wijze waarop het bestuursorgaan schriftelijk heeft afgedaan, kan deze de Nationale Ombudsman om een oordeel vragen.

Opgemerkt dient te worden dat het kan voorkomen dat de beklaagde zich niet kan verenigen met de wijze waarop de klacht ten aanzien van zijn persoon is afgedaan. In een dergelijke situatie zal eerst een interne klacht dienen te worden ingediend. Pas daarna staat in een voorkomend geval de externe voorziening open.

Artikel 13, tweede lid

Voor het indienen van een interne klacht geldt eveneens een termijn van één jaar. Een dergelijke termijn is nodig daar anders het risico bestaat dat onvoldoende gegevens verzameld kunnen worden om een zorgvuldig onderzoek van de klacht mogelijk te maken.

Artikel 14

Alle ingekomen klachten worden geregistreerd en gepubliceerd. Deze verplichting geldt alleen voor schriftelijke klachten. Daarom is het ook hier van belang dat mondelinge klachten alsnog op schrift worden gezet. Registratie en publicatie dienen te geschieden op een wijze dat de klager anoniem blijft. De bevindingen en conclusies worden eenmaal per jaar, in een verslag aangeboden aan de

gemeenteraad. De gemeenteraad kan dan de klachten evalueren en zonodig nadere maatregelen laten nemen.

Artikel 15

De klachtenverordening beoogt niet een uitputtende regeling te zijn. Deze verordening is slechts een organisatorische uitwerking van de wel uitputtende regeling van hoofdstuk 9 in de Algemene wet bestuursrecht. Voor alle situaties en gevallen die niet specifiek in de verordening zijn geregeld wordt dus teruggegrepen op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 16

Gezien het feit dat op 1 juli 1999 de regeling van het interne klachtrecht in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in werking is getreden, is het van belang dat de klachtenverordening zo snel mogelijk in werking treedt.

Artikel 17

Dit artikel behoeft geen verdere toelichting.