



## Zundertse regelgeving / Wetstechnische informatie

<b>Naam regeling</b>
<b>Klachtenverordening gemeente Zundert 2000</b>
<b>Citeertitel</b>
<b>Klachtenverordening gemeente Zundert 2000</b>

<b>Wettelijke grondslag</b>	Algemene wet bestuursrecht, afdelingen 9.1, 9.2 en 9.3
<b>Vastgesteld door</b>	Raad
<b>Datum vaststelling</b>	14 december 2000
<b>Datum publicatie</b>	24 januari 2001
<b>Bron publicatie</b>	De Zundertse Bode
<b>Datum inwerkingtreding</b>	25 januari 2001
<b>Datum melding arrondissementsparket</b>	
<b>Bijzonderheden</b>	

## **De gemeenteraad van Zundert:**

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 5 december 2000;

gehoord het advies van zijn commissie Algemeen Bestuur van 20 november 2000;

gelet op de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet;

gelet op de afdelingen 9.1, 9.2 en 9.3 van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, getiteld "Klachtbehandeling";

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

1. vast te stellen de bij dit besluit gevoegde Klachtenverordening gemeente Zundert 2000;
2. ter uitvoering van de Klachtenverordening gemeente Zundert 2000 het behandelen van en het adviseren over klachten op te dragen aan de adviescommissie bezwaarschriften gemeente Zundert;
3. het college van burgemeester en wethouders op te dragen de voorlichting over de interne klachtprocedure te verzorgen;

## **HOOFDSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN**

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) klacht: uiting van onvrede met of ongenoegen over een gedraging van een bestuursorgaan van de gemeente Zundert, dan wel van de voorzitter of een lid daarvan, dan wel van een persoon werkzaam in opdracht van of onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Zundert;
- b) gedraging: het handelen of nalaten te handelen van een onder a) genoemd bestuursorgaan, dan wel een onder a) genoemd persoon;
- c) klager: degene die een klacht indient;
- d) commissie: de adviescommissie bezwaarschriften die bij besluit van de gemeente Zundert belast is met de behandeling van en de advisering over klachten;
- e) ambtenaar: degene die in opdracht van of onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Zundert werkzaam is;
- f) bestuursorgaan: De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester of een gemeentelijke commissie, waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad en/of van het college van burgemeester en wethouders zijn toegekend, dan wel een lid van een van de hiervoor genoemde organen;
- g) klachtenfunctionaris: de persoon belast met de ambtelijke ondersteuning van de commissie, zoals bedoeld in artikel 16.

## **HOOFDSTUK 2 ALGEMENE BEPALINGEN**

### Artikel 2

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.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van of in opdracht van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van een dat bestuursorgaan.

### Artikel 3

Deze verordening is niet van toepassing:

1. op uitingen van ontevredenheid met algemeen verbindende voorschriften of het algemeen beleid van de gemeente Zundert;
2. op interne klachten tegen de gemeente of tegen collega-ambtenaren;
3. op klachten die volgens een bijzondere regeling, verordening of richtlijn worden behandeld.

### Artikel 4

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.
2. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke afhandeling van klachten.

### Artikel 5

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze verordening.

### Artikel 6

1. Indien een klacht mondeling is ingediend en de klacht behandeld dient te worden door de klachtencommissie, stelt de klachtenfunctionaris een schriftelijke weergave van deze klacht op, die ondertekend dient te worden door de klager.
2. Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
  - a) de naam en het adres van de indiener;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
4. Uitsluitend schriftelijke klachten die voldoen aan de vereisten genoemd in het tweede en derde lid van dit artikel, worden door de klachtencommissie in behandeling genomen.

### Artikel 7

De klachtenfunctionaris bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht en informeert de klager over de wijze van behandeling en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

### Artikel 8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij een gedraging betreft:
  - a) die reeds eerder in het kader van deze of een externe klachtprocedure is behandeld;
  - b) die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c) waartegen door de klager bezwaar kon worden gemaakt;
  - 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 of;
  - f) 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 door de klachtenfunctionaris.

## **HOOFDSTUK 3 DE BEHANDELING VAN KLAAGSCHRIFTEN**

### Artikel 9

1. De klachtenfunctionaris zendt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toe.
2. Indien het klaagschrift een klacht tegen een ambtenaar betreft, zendt de klachtenfunctionaris een afschrift van het klaagschrift aan de leidinggevende onder wiens verantwoordelijkheid de betrokken ambtenaar werkzaam is of was ten tijde van de handeling of gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
3. Indien het klaagschrift een klacht tegen de voorzitter of een lid van een bestuursorgaan betreft, zendt de klachtenfunctionaris een afschrift van het klaagschrift aan het desbetreffende bestuursorgaan.

### Artikel 10

De commissie wint alle voor de beoordeling van de klachten noodzakelijke informatie in.

### Artikel 11

1. De commissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
2. De hoorzitting is niet openbaar.
3. Indien het een klacht tegen een gedraging van een ambtenaar betreft, wordt tevens diens leidinggevende in de gelegenheid gesteld bij de in het eerste lid bedoelde hoorzitting te worden gehoord.
4. Partijen kunnen zich ter zitting door een adviseur laten bijstaan.
5. De commissie is in het belang van het onderzoek bevoegd derden te horen.
6. De commissie stelt partijen in kennis van haar voornemen derden te horen.
7. Op verzoek van partijen, dan wel ambtshalve door de commissie, kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden. Op een dergelijk verzoek beslist de voorzitter van de commissie.
8. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, dan wel indien de klacht kennelijk ongegrond is. De commissie beslist over de toepassing van dit lid.
9. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
10. De commissie kan het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.

### Artikel 12

1. De commissie stelt een rapport vast. Het rapport bevat het verslag van het horen, de bevindingen van het onderzoek, het advies en de eventuele aanbevelingen.
2. De commissie zendt dit rapport aan het bestuursorgaan en aan de klager.
3. Het advies kan een voorstel tot het nemen van dienstige maatregelen bevatten.

### Artikel 13

1. Het bestuursorgaan stelt 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 de conclusies van het bestuursorgaan van het advies afwijken, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving van de bevindingen van het onderzoek.
3. De bevindingen en de eventuele verklaring van afwijking van het advies van de commissie worden in afschrift gezonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### Artikel 14

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen ten hoogste tien weken.
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.

### **HOOFDSTUK 4 DE KLACHTADVIESCOMMISSIE**

#### Artikel 15

1. De commissie is belast met het onderzoek naar klachten over gedragingen van bestuursorganen en hun leden en ambtenaren.
2. De leden van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester alsmede ambtenaren van de gemeente Zundert kunnen geen lid van de commissie zijn.

### **HOOFDSTUK 5 DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

#### Artikel 16

1. De klachtenfunctionaris is een door burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaar.
2. Burgemeester en wethouders wijzen tevens een of meer plaatsvervangers van de klachtenfunctionaris aan.
3. De klachtenfunctionaris is secretaris van de commissie.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van de door de gemeente Zundert ontvangen klachten, de voortgang van de behandeling en het verlenen van de nodige bijstand aan de commissie bij de verrichting van haar werkzaamheden.
5. De klachtenfunctionaris is werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de commissie.
6. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens betreffende de klacht.
7. Van de geregistreerde klachten stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een publicatie op.

### **HOOFDSTUK 6 SLOT- EN OVERGANGSBEPALINGEN**

#### Artikel 17

1. De klachtenregeling is eveneens van toepassing op klachten, die voor de inwerkingtreding van deze regeling zijn kenbaar gemaakt en waarvan de behandeling niet is begonnen.
2. Klachten, die voor de inwerkingtreding van de klachtenregeling kenbaar zijn gemaakt en waarvan de behandeling op enigerlei wijze is begonnen, worden met inachtneming van hoofdstuk 9, afdeling 9.1 en afdeling 9.2, Awb behandeld.

#### Artikel 18

Het college van burgemeester en wethouders draagt zorg voor de algemene bekendmaking van de mogelijkheid tot het indienen van klachten door voorlichting en informatie aan het publiek.

#### Artikel 19

1. Deze verordening kan worden aangehaald als Klachtenverordening gemeente Zundert 2000.

Aldus vastgesteld in zijn openbare  
vergadering d.d. 14 december 2000  
de raad voornoemd,  
de secretaris, de voorzitter,

## Artikelsgewijze toelichting bij de Klachtenverordening gemeente Zundert 2000

### Algemeen

In deze klachtenverordening is hoofdstuk 9 Awb (Klachtbehandeling) nader uitgewerkt. Sommige bepalingen van deze verordening overlappen de bepalingen in de Awb geheel of gedeeltelijk. Ondanks dat uitgangspunt is dat zaken die in hogere wetgeving worden geregeld niet in lagere wetgeving behoeven te worden herhaald, is hiervoor vanuit een oogpunt van klantvriendelijkheid gekozen. Met het lezen van de klachtenverordening gemeente Zundert heeft een potentiële klager alle bepalingen die betrekking hebben op de klachtprocedure in één document bij elkaar.

### Artikel 1

Hier is een aantal begrippen gedefinieerd die veelvuldig in de regeling worden gebruikt. Het begrip "klacht" wordt in de Awb niet gedefinieerd. In artikel 9:1 Awb wordt echter bepaald dat "een ieder het recht heeft over de wijze waarop een bestuursorgaan zich jegens hem of een ander orgaan heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan". In artikel 1 van de klachtenregeling wordt daarom in aansluiting op de tekst van de Awb het begrip "klacht" gedefinieerd als: "een uiting van onvrede met of ongenoegen over een gedraging van een bestuursorgaan van de gemeente Zundert, dan wel van de voorzitter of een lid daarvan, dan wel van een persoon werkzaam in opdracht van of onder verantwoordelijkheid van de gemeente Zundert". Het begrip "ambtenaar" verdient eveneens bijzondere aandacht. In de begripsomschrijving wordt hieronder tevens verstaan degene die in opdracht van het gemeentelijk bestuur bepaalde werkzaamheden uitvoert, zonder dat er sprake is van een rechtstreekse arbeidsverhouding. Hierbij moet men denken aan personen die werken voor particuliere bedrijven die diensten voor de gemeente verrichten, zoals bijvoorbeeld schoonmaakwerkzaamheden, verzorging van de catering of personen die in opdracht van de gemeente werken uitvoeren zoals aannemers. Ook arbeidscontractanten, stagiaires en uitzendkrachten vallen onder de klachtenregeling. De gedachte hierachter is dat al deze personen werkzaamheden binnen gemeentelijke gebouwen of op gemeentelijke terreinen en wegen verrichten en derhalve bijdragen aan de beeldbepaling van de gemeente. Ook commissies en hun leden die het gemeentelijk bestuur adviseren kunnen onder bepaalde omstandigheden vallen onder het toepassingsbereik van de interne klachtenregeling. Wat voorts opvalt in de regeling is dat het begrip "bestuursorgaan" ruim opgevat dient te worden. Uit de begripsbepaling in artikel 1 van de regeling blijkt dat het begrip bestuursorgaan zowel betrekking heeft op de bestuursorganen zelf als op de individuele leden van de bestuursorganen. Het is dus mogelijk dat een klacht wordt ingediend tegen een gedraging van een individueel lid van een bestuursorgaan. Individuele bestuursleden dragen bij aan de beeldbepaling van de gemeente. Vandaar dat de mogelijkheid is gecreëerd om tegen individuele bestuurders een klacht in te dienen.

### Artikel 2 en 3

Deze bepalingen regelen het toepassingsbereik van de klachtenregeling. Geklaagd kan worden over een gedraging. Overigens dient hieronder mede een nalaten te worden verstaan. Bij het begrip "gedraging" moet men onder andere denken aan klachten omtrent de wijze van bejegening, te lange procedures en het niet reageren op brieven. Opvallend is dat, in aansluiting met artikel 9:1 lid 1 Awb, ook een klacht over een gedraging van het bestuursorgaan jegens een ander dan de klager kan worden ingediend.

Enkele categorieën klachten zijn in artikel 3 uitgezonderd van de klachtenregeling. Dit betreft onder andere interne klachten tegen de gemeente of tegen collega-ambtenaren. Voor alle duidelijkheid wordt gewezen op het onderscheid tussen een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb en een melding. De klachtenregeling is een regeling voor de behandeling van klachten over *gedragingen* van een bestuursorgaan jegens de klager of een ander. Hieronder vallen dus niet de meldingen, in de spreektaal ook wel "klachten" genoemd, over losliggende tegels, kapotte straatverlichting etc. Voor dergelijke meldingen blijft het centraal *klacht*nummer van de sector Grondzaken de aangewezen instantie. Hierbij dient te worden opgemerkt dat een melding die meerdere keren wordt gedaan maar waarop de gemeente geen actie onderneemt, wel een klacht kan worden. Het is daarom van belang dat meldingen goed worden geregistreerd, zodat kan worden vastgesteld of er sprake is van herhaalde meldingen.

#### Artikel 4

In deze verordening wordt een onderscheid gemaakt tussen schriftelijk en mondeling ingediende klachten.

Het tweede lid van dit artikel is op beide soorten klachten van toepassing. Het bevat een algemene verplichting om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling. Gezien de diversiteit van de klachten die kunnen binnenkomen is het niet gewenst om voor alle soorten van klachten nadere regels te stellen.

#### Artikel 5

Binnen de gemeente tracht men zoveel mogelijk om geschillen in der minne te schikken. Ook in het geval van een klacht dient dit doel te worden nagestreefd. Om te voorkomen dat de klacht ook afgehandeld moet worden overeenkomstig de klachtenregeling indien naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, is in dit artikel aangegeven dat in een dergelijk geval deze verplichting vervalt.

#### Artikel 6

In dit artikel is bepaald dat een mondelinge klacht die behandeld dient te worden door de klachtencommissie, op schrift moet worden gesteld. Uit de redactie van lid 1 blijkt dat niet iedere mondelinge klacht door de klachtencommissie in behandeling hoeft te worden genomen. Bij mondelinge klachten werkt soms het telefonisch geven van informatie en het eventueel aanbieden van excuses heel goed. Om deze mogelijkheid open te houden is gekozen voor de onderhavige redactie van artikel 5.

Een elders binnen de ambtelijke organisatie ontvangen klacht die behandeling door de klachtencommissie behoeft, dient onmiddellijk te worden doorgezonden aan de klachtenfunctionaris. Dit is de doorzendplicht die is verwoord in artikel 2:3 van de Awb.

Uit de eisen van artikel 6 lid 4 volgt dat anonieme klachten niet door de klachtencommissie in behandeling worden genomen. Omdat anonieme klachten in het stadium van de hoorzitting praktisch vrijwel niet te behandelen worden, is ervoor gekozen om anonieme klachten niet in behandeling te nemen.

#### Artikel 8

Hier is onder andere bepaald wanneer een klacht tijdelijk niet of in het geheel niet in behandeling hoeft te worden genomen. Hierbij is aansluiting gezocht bij het bepaalde in artikel 16 van de Wet Nationale ombudsman en artikel 9:8 van de Awb.

#### Artikel 9

In dit artikel is onder meer bepaald dat indien het klaagschrift is gericht tegen een gedraging van een ambtenaar, ook zijn leidinggevende een afschrift van het klaagschrift ontvangt. De leidinggevende wordt ook ter zitting uitgenodigd. De reden hiervoor is dat het van belang is dat de leidinggevende op de hoogte is van de gedraging van de ambtenaar. Bovendien kan de leidinggevende beoordelen of de gedraging is verricht in opdracht van een ander of niet.

In het geval het klaagschrift tegen een bestuurder is gericht, kan er (uiteraard) geen leidinggevende uitgenodigd worden. In een dergelijk geval is het wel van belang dat de overige bestuurders van het bestuursorgaan op de hoogte worden gebracht van de gedraging van de bestuurder. Na ontvangst van het klaagschrift, zendt de klachtenfunctionaris een afschrift van de klacht naar het desbetreffende bestuursorgaan zodat het op de hoogte is van de gedraging van de bestuurder.

#### Artikel 11

Tenzij er geen verschil van mening bestaat over de feiten, zullen partijen in elkaars aanwezigheid door de commissie in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunten toe te lichten. Het horen van partijen dient ertoe om de juiste feiten op tafel te krijgen, waarop het rapport van de klachtencommissie gebaseerd zal moeten worden. Net zo belangrijk is het om de communicatie tussen burger en ambtenaar te verbeteren en wederzijds begrip te kweken. Het horen kan dus ook

leiden tot bemiddeling, waarna de commissie kan besluiten af te zien van het opstellen van een rapport.

Ook is voorzien in een mogelijkheid om in bijzondere gevallen af te zien van het horen van partijen in elkaars aanwezigheid, indien hiertegen zwaarwegende bezwaren bestaan. Dit is ter beoordeling van de voorzitter van de commissie.

De hoorzitting is niet openbaar. Dat vertrouwelijk met klachten moet worden omgegaan blijkt ook uit artikel 16 lid 6 van de verordening.

### Artikel 12 en 13

De commissie stelt een rapport op, gebaseerd op feiten die bij beide partijen bekend zijn. De commissie zendt dit rapport zowel aan het bestuursorgaan als aan de klager. De commissie heeft de bevoegdheid tot het voorstellen van dienstige maatregelen. Met dienstige maatregelen worden bedoeld maatregelen zoals het aanbieden van verontschuldiging, maatregelen ter verbetering van bepaalde interne procedures, doch ook het treffen van sancties op grond van de CAR/UWO.

De bevoegdheid van de commissie strekt echter niet verder dan het doen van aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Het uiteindelijke besluit tot het treffen van dienstige maatregelen ligt uiteraard bij het bestuursorgaan. Dit is bepaald in artikel 12. In dit artikel is tevens aangegeven dat indien de bevindingen van het bestuursorgaan afwijken van het advies van de klachtencommissie, het bestuursorgaan moet uitleggen waarom afgeweken wordt en het advies moet worden meegezonden. Bovendien is in dit artikel bepaald dat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift krijgt van de kennisgeving aan de klager.

### Artikel 14

De termijn waarbinnen op een klacht moet worden beslist is conform het bepaalde in artikel 9:11 lid 1 Awb.

### Artikel 15

Hier is voorzien dat het bestuursorgaan op grond van artikel 9:14 lid 1 Awb een commissie belast met het onderzoek naar klachten betreffende gedragingen van bestuurders en ambtenaren. In artikel 1 is bepaald dat de commissie die belast is met de behandeling van en de advisering over klachten de adviescommissie bezwaarschriften is. Hiervoor is gekozen omdat de adviescommissie bezwaarschriften een commissie met externe leden is, hetgeen een extra waarborg biedt voor een onafhankelijke behandeling van de klacht. Iedere schijn van partijdigheid wordt hiermee voorkomen.

### Artikel 16

De klachtenfunctionaris is een ambtenaar die ten behoeve van de klachtencommissie algemene procesbewakende en ondersteunende taken heeft. De klachtenfunctionaris vervult de rol van secretaris van de klachtencommissie. Verder is in dit artikel aangegeven dat de klachtenfunctionaris jaarlijks een rapport opstelt. Krachtens artikel 9:12a van de Awb dienen namelijk jaarlijks de geregistreerde klachten te worden gepubliceerd.

### Artikel 17

Nieuwe klachten waarvan de behandeling nog niet is gestart op het moment van inwerkingtreden van de nieuwe regeling, worden conform de nieuwe regeling behandeld. Oude klachten worden ad hoc behandeld met inachtneming van de afdelingen 9.1 en 9.2 van hoofdstuk 9 van de Awb.

### Artikel 18

Hier is bepaald dat het college van burgemeester en wethouders de taak heeft om zorg te dragen voor voldoende en doeltreffende informatieverstrekking, zowel in- als extern.