

Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten

Het Algemeen Bestuur van het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten

gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur van 1 november 2010;

gelet op de hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit tot vaststelling van de volgende regeling:

Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. een klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan dan wel de voorzitter of een lid van het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur, het Overleg van portefeuillehouders, een vaste commissie van advies, de Directie, dan wel een ambtenaar van het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten of een arbeidscontractant, in dienst van het openbaar lichaam, zich in een bepaalde aangelegenheid van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten heeft gedragen tegenover een natuurlijk persoon of een rechtspersoon.
- b. een klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht.
- c. een bestuursorgaan:
 1. het Algemeen Bestuur;
 2. het Dagelijks Bestuur;
 3. het Overleg van portefeuillehouders;
 4. een onafhankelijke vaste commissie van advies.
- d. een gedraging: het handelen of nalaten te handelen jegens een (rechts)persoon in een bepaalde aangelegenheid door:
 1. een bestuursorgaan;
 2. de voorzitter of een lid van het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur, het Overleg van portefeuillehouders, een vaste commissie van advies of de Directie;
 3. een ambtenaar in de uitoefening van zijn functie of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractant), alsmede een gewezen ambtenaar.
- e. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 4.
- f. klachtbehandelaar: de functionaris als bedoeld in artikel 7.
- g. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman te 's-Gravenhage die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het verantwoordelijke bestuursorgaan over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2 Klachten

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of een lid daarvan, dan wel een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht of klaagschrift bij dat bestuursorgaan in te dienen.

Artikel 3 Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen, te weten:

- a. informele behandeling: Indien iemand zich met een (mondelinge) klacht tot het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten wendt, wordt in eerste instantie met de betrokken perso(o)n(en) in overleg met de klachtencoördinator getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de klachtbehandelaar.
- b. formele behandeling in eerste instantie: Indien de klacht na informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, vindt formele behandeling van de klacht plaats. Een mondelinge klacht wordt daartoe op schrift gesteld. De organisatie is daarbij zo nodig behulpzaam. Een klaagschrift wordt in beginsel behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling. Met instemming van klager kan gekozen worden voor een andere wijze van behandeling van de klacht.
- c. formele behandeling in tweede instantie: Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. Het Dagelijks Bestuur stelt een of meer klachtencoördinatoren en plaatsvervangend klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator wordt betrokken bij de informele behandeling van klachten en zorgt (zo nodig) voor het opstarten van de formele behandeling.
3. De klachtencoördinator ziet erop toe, dat de formele behandeling van een klaagschrift conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
4. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van mondelinge en schriftelijke klachten en stelt het jaarverslag op.
5. Bij de klachtbehandeling in tweede instantie is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 5 Indiening klaagschriften

1. Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en de mededeling wie zich aldus heeft gedragen;
2. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst door de klachtbehandelaar wordt bevestigd.
3. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval:
 - a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - b. de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
 - c. de naam van de klachtbehandelaar;
 - d. de procedure van hoor en wederhoor;
 - e. de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via de website te lezen.

Artikel 6 Ontvankelijkheid

1. Een bestuursorgaan is niet verplicht een klaagschrift in behandeling te nemen indien:
 - a. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5, eerste lid van deze regeling en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen vier weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt;
 - b. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - c. deze een gedraging betreft die langer dan één jaar voor indiening van het klaagschrift plaats vond;
 - d. de aangelegenheid behoort tot het algemeen gemeentelijk beleid of het een algemeen verbindend voorschrift betreft;

- e. deze een gedraging betreft waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of waartegen door klager beroep had kunnen worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - f. deze een gedraging betreft 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 ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - g. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. Van het niet in behandeling nemen van het klaagschrift wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 7 Behandeling

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Hierbij wordt de navolgende leidraad gehanteerd:
 - a. Een klaagschrift over het Algemeen Bestuur of over een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder b van toepassing.
 - b. Een klaagschrift over de voorzitter van het Algemeen Bestuur wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
 - c. Een klaagschrift over het Dagelijks Bestuur of over een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder d van toepassing.
 - d. Een klaagschrift over de voorzitter van het Dagelijks Bestuur wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
 - e. Een klaagschrift over het Overleg van portefeuillehouders of over de voorzitter of een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter van het Dagelijks Bestuur.
 - f. Een klaagschrift over een onafhankelijke vaste commissie van advies of over een lid daarvan, wordt behandeld door de voorzitter van de commissie, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder g van toepassing.
 - g. Een klaagschrift over de voorzitter van een onafhankelijke vaste commissie van advies, wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
 - h. Een klaagschrift over de Directie of over een lid daarvan wordt behandeld door de voorzitter van het Dagelijks Bestuur.
 - i. Een klaagschrift over een afdelingsmanager wordt behandeld door een lid van de Directie.
 - j. Een klaagschrift over een medewerker in dienst van het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten wordt behandeld door de afdelingsmanager van het betreffende taakveld, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is. In dat geval is het bepaalde onder i van toepassing.

Artikel 8 Onderzoek

1. De begeleiding van de formele behandeling van klaagschriften vindt plaats door de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klaagschrift bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 9 Hoor en wederhoor

1. Degene op wiens gedraging het klaagschrift betrekking heeft, ontvangt een kopie van het klaagschrift en de eventueel daarbij meegezonden stukken.
2. De indiener en degene tegen wie de klacht is gericht, worden in de gelegenheid gesteld in elkaars tegenwoordigheid, in persoon of bij gemachtigde, te worden gehoord.
3. De klachtbehandelaar zit de hoorzitting voor, in aanwezigheid van de klachtencoördinator.
4. Van het bepaalde in het tweede lid kan worden afgeweken:

- a. indien klager expliciet te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
 - b. indien degene tegen wie de klacht is gericht, gemotiveerd bij de klachtencoördinator te kennen geeft dat hij niet wenst te worden gehoord of niet in elkaars aanwezigheid wenst te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
6. Het verslag vermeldt in ieder geval:
- a. de naam van de klachtbehandelaar;
 - b. de naam van de verslaglegger;
 - c. de namen van de verschenen klager(s) en degene(n) tegen wie de klacht is gericht en, indien aanwezig, van gemachtigde(n) en van getuigen en deskundigen;
 - d. datum hoorzitting;
 - e. een zakelijke weergave van wat tijdens de hoorzitting over de klacht wordt besproken.
7. Het verslag wordt ter kennisneming aan partijen toegezonden of uitgereikt.

Artikel 10 Eindoordeel

1. De klachtencoördinator stelt op basis van de ingewonnen informatie en het horen en wederhoren, in overleg met de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op en legt dit ter besluitvorming voor aan:
 - a. in geval van een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder a en b, aan het Algemeen Bestuur;
 - b. in geval van een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder c tot en met e alsmede h, i en j aan het Dagelijks Bestuur;
 - c. in geval van een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder f en g, aan de onafhankelijke vaste commissie van advies waartegen de klacht is gericht dan wel waartoe het lid behoort, waartegen de klacht is gericht;
2. Het beslissingsbevoegde bestuur of de beslissingsbevoegde persoon stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het interne onderzoek en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Het beslissingsbevoegde bestuur of de beslissingsbevoegde persoon informeert de klager over de mogelijkheid de klacht aan een externe instantie voor te leggen.
4. In geval van een klaagschrift als bedoeld in artikel 7 lid 2 onder i en j verstrekt het Dagelijks Bestuur, respectievelijk de afdelingsmanager een afschrift van het rapport van bevindingen en van de klachtafhandelingsbrief aan het Overleg van portefeuillehouders van het betreffende taakveld.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. De klachtbehandelaar handelt de ontvankelijke klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling met vier weken verdagen. Zowel de klager(s) als degene(n) tegen wie de klacht is gericht, krijgen schriftelijk bericht van de verdaging.

Artikel 12 Tussentijdse beëindiging

De behandeling van een klacht kan tussentijds worden beëindigd indien de klager daarmee instemt. De tussentijdse beëindiging wordt schriftelijk bevestigd. In dat geval vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 13 Registratie, publicatie en jaarverslag

1. Alle ingediende klachten worden geregistreerd.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.
3. De klachtencoördinator brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van de ingediende klachten. In het jaarverslag, dat openbaar is, worden de persoonsgegevens geanonimiseerd weergegeven.

Artikel 14 Onvoorziene gevallen

In de gevallen waarin de wet of deze regeling niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt.

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten”.

Aldus vastgesteld in zijn openbare vergadering van 16 november 2010

Het Algemeen Bestuur van het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten,

De voorzitter,

R.A.L. Severijns

De directie,

L.J.M. Bertens

Artikelsgewijze toelichting Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten

Per 1 januari 2010 is de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking Kempengemeenten van kracht geworden. Daarbij is het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten ingesteld. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) kent in hoofdstuk 9, titel 9.1, regels voor de klachtbehandeling door een bestuursorgaan. Onder bestuursorgaan verstaat de Awb onder meer: een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld (artikel 1:1 lid 1 onder a). Het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten is een dergelijke rechtspersoon. Het klachtrecht van de Awb is dan ook op de Samenwerking Kempengemeenten van toepassing. De regeling in de Awb voor de interne klachtprocedure voorziet in waarborgen waaraan de behandeling van klachten over een gedraging van een bestuursorgaan door dat orgaan zelf, ten minste moet voldoen. Deze klachtenregeling geeft aanvullende voorschriften voor een zorgvuldige behandeling van klachten door het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten.

- **Artikel 1 Begripsbepalingen:**
In overeenstemming met het bepaalde in de Wet Nationale ombudsman en de Awb is uitgangspunt dat het gaat om klachten over gedragingen van bestuursorganen. Daarbij wordt een gedraging van een persoon, die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, als een gedraging van dat orgaan wordt aangemerkt. Onder c van dit artikel zijn de bestuursorganen van het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten opgesomd. Bij een vaste commissie van advies, anders dan het Overleg van portefeuillehouders, kan gedacht worden aan een commissie van advies voor de bezwaarschriften. De begrippen gedraging (een handelen of nalaten te handelen) en klacht (een uiting van ongenoegen) zijn zo ruim mogelijk geformuleerd.
- **Artikel 2 Klachten:**
“Een ieder” heeft het recht een klacht in te dienen. Anders dan bij bezwaar of beroep is niet vereist dat een klager belanghebbende is. De klacht moet betrekking hebben op een “bepaalde aangelegenheid”. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering vallen daarmee buiten de reikwijdte van hoofdstuk 9 van de Awb en deze klachtenregeling. Gedragingen kunnen zowel feitelijke handelingen betreffen als besluiten en privaatrechtelijke rechtshandelingen. Waar de gedraging het nemen van een besluit betreft, moeten de procedures van bezwaar en beroep worden benut. Via de klachtprocedure kan bijvoorbeeld wel de behoorlijkheid van een besluit aan de orde worden gesteld. Gedragingen van bestuurs- en commissieleden, ambtenaren en arbeidscontractanten worden toegerekend aan het bestuursorgaan waarvoor de beklagde persoon werkzaam is. Een onafhankelijke commissie, zoals een bezwaarschriftencommissie, handelt zelf haar klachten af. Algemene wensen over het optreden c.q. beleid van een bestuursorgaan, hebben geen betrekking op de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen. Deze vallen dus niet onder het klachtrecht. Het is niet mogelijk over mondelinge uitingen van leden van het Algemeen of Dagelijks Bestuur (en anderen die deelnemen aan de beraadslagingen) in bestuurs- of commissievergaderingen of over hetgeen aan de vergadering schriftelijk is overgelegd, een klacht in te dienen. Op grond van artikel 22 van de Wet gemeenschappelijke regelingen, juncto artikel 22 van de Gemeentewet geldt hiervoor immuniteit.
- **Artikel 3 Fasering:**
Dit artikel geeft de opbouw van de volledige klachtenprocedure weer. De behandeling van een klacht is in eerste instantie informeel en laagdrempelig. Overigens kan ook de klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman als laagdrempelig worden beschouwd. Er gelden voor het in

behandeling nemen van een klacht bij deze instantie echter enkele in de Wet Nationale ombudsman vastgelegde criteria waaraan de in te dienen klachten moeten voldoen, willen deze in behandeling kunnen worden genomen.

Als algemene regel geldt, dat zowel mondelinge als schriftelijke klachten zorgvuldig afgedaan moeten worden. Wat een zorgvuldige afdoening inhoudt, kan per geval verschillen. Bij een ingediende klacht zal zoveel mogelijk moeten worden getracht de klacht reeds in de informele fase afdoende te behandelen. Met het geven van opheldering, het verstrekken of toezenden van informatie of het aanbieden van verontschuldigheden kunnen in deze fase vaak al misverstanden uit de wereld worden geholpen en "de kou uit de lucht" worden gehaald. De informele fase is met opzet niet aan procedurele regels gebonden om de flexibiliteit voor het bereiken van een oplossing zo groot mogelijk te laten zijn. Als een schriftelijke klacht met de informele wijze van behandelen naar tevredenheid van de klager wordt afgedaan, dan wordt dit aan de klager schriftelijk bevestigd. De klager wordt, indien hij na de informele behandeling niet tevreden is, gewezen op de verdere klachtenprocedure. Een mondelinge klacht moet daarvoor door klager op schrift te worden gesteld. Als de klager moeite heeft met het op schrift stellen van zijn klacht, dan is het de taak van de organisatie om daarbij te helpen. Hierbij wordt nog wel aangetekend dat niet iedere negatieve opmerking bedoeld hoeft te zijn als een klacht. Van alle bestuurders en medewerkers wordt wel verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en bij twijfel gericht vragen of de opmerking bedoeld is als klacht.

- **Artikel 4 Klachtencoördinator:**

De klachtencoördinator vervult een centrale rol in de formele klachtbehandeling. Hij is het eerste aanspreekpunt, zowel binnen als buiten de organisatie. Hij is belast met de (voorbereiding van de) behandeling van een klaagschrift, maar beschikt niet over zelfstandige bevoegdheden wat betreft het beslissen omtrent de afhandeling van een klaagschrift. Hiertoe is alleen het betreffende bestuursorgaan of de gemandateerde persoon bevoegd. Het openbaar lichaam Samenwerking Kempengemeenten kent meerdere taakvelden, waarbinnen afzonderlijke afdelingen in belangrijke mate zelfstandig functioneren. Het verdient daarom aanbeveling voor elke afdeling een eigen (plaatsvervangend) klachtencoördinator te benoemen.

- **Artikel 5 Indiening klaagschriften:**

Het eerste lid komt overeen met artikel 9:4 lid 2 Awb. Indien een klaagschrift niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, maar dat mag uiteraard wel. Het tweede en derde lid geven aan dat de klachtencoördinator zorgt voor een ontvangstbevestiging met daarin een uitleg over de te volgen procedure. Voor een snelle en correcte behandeling van een klacht is het gewenst direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kan op dit beginsel een uitzondering worden gemaakt als aannemelijk is dat klager zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven. Uiteraard dient de anonieme klager wel op zodanige wijze kenbaar en bereikbaar te zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht. In artikel 9:4 Awb is voor klaagschriften artikel 6:5 lid 3 van deze wet van overeenkomstige toepassing verklaard. Dit betekent dat klager de verplichting heeft een klaagschrift in de Nederlandse taal in te dienen of om het klaagschrift te voorzien van een Nederlandse vertaling. In concrete gevallen zal in redelijkheid moeten worden getoetst of aan deze eis moet worden vastgehouden.

- **Artikel 6 Ontvankelijkheid:**

Het eerste lid geeft de gevallen aan waarin een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. Het bestuursorgaan zal altijd moeten afwegen of al dan niet tot het in behandeling nemen van de klacht, en dus tot onderzoek, wordt overgegaan. De in het eerste lid geformuleerde gronden zijn grotendeels ontleend aan de Awb. Klachten kunnen betrekking hebben op het niet tijdig nemen van besluiten. Ingevolge artikel 4:17 Awb kan bij het uitblijven van een besluit op een aanvraag of een bezwaarschrift het bestuursorgaan in gebreke worden gesteld. Als de belanghebbende over het niet tijdig beslissen een schriftelijke klacht als bedoeld in artikel 9:4 Awb indient, is daarmee tevens voldaan aan het vereiste van schriftelijke ingebrekestelling. Het bestuursorgaan is dan in beginsel niet verplicht, maar wel bevoegd, de klacht als zodanig te behandelen, omdat beroep mogelijk is (artikel 9:8 lid 1 aanhef en onderdeel d Awb). Wet beroep bij niet tijdig beslissen, Kamerstukken II 2005/06, nr. 30435, p. 17(MvT).

Klager kan te kennen geven dat hij er prijs op stelt, dat zijn brief wordt aangemerkt als een klaagschrift en niet als een ingebrekestelling. Het tweede lid geeft aan dat het betreffende bestuursorgaan de klager binnen vier weken in kennis moet stellen van het niet in behandeling nemen van een klacht. Deze termijn is ook ontleend aan de Awb.

- **Artikel 7 Behandeling:**

In dit artikel wordt bepaald wie een klaagschrift formeel behandelt. De klacht moet worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De wet maakt een uitzondering voor het geval de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, dan wel zijn voorzitter of een lid (zie artikel 9:7 lid 2 Awb). Hiermee is rekening gehouden bij de bepaling van de klachtbehandelaar.

- **Artikel 8 Onderzoek:**

Een klacht die in behandeling is genomen, kan uiteraard pas worden afgedaan nadat een deugdelijk 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 kunnen krijgen van bemiddeling.

- **Artikel 9 Hoor en wederhoor:**
Een belangrijk onderdeel van het in artikel 8 bedoelde onderzoek is hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. Hoor en wederhoor is een van de basisbeginselen van de Nederlandse rechtsorde. Het eerste lid is overgenomen van artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend, alsmede wat die klacht inhoudt. Bovendien geeft dit de betreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure. Het horen geschiedt door de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator is daarbij aanwezig. Het verdient in het algemeen aanbeveling klager en degene over wiens gedraging is geklaagd, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren. Vaak wordt dan direct duidelijk over welke punten overeenstemming bestaat en over welke niet. Afzonderlijk horen moet een uitzondering zijn. Het staat klager en/of degene over wie wordt geklaagd vrij zich op de hoorzitting te laten vergezellen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Dit is in het tweede lid vastgelegd. Het is immers mogelijk en begrijpelijk dat iemand zich onprettig of onzeker voelt in een dergelijke hoorzitting. Het is belangrijk dat men zich veilig genoeg voelt om vrijuit te kunnen spreken. Dat komt een zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Eventuele kosten zijn voor rekening van degene die zich laat vergezellen. De verplichting tot het opmaken van een verslag staat in artikel 9:10 Awb. De toezending van een exemplaar van het verslag aan beide partijen is een beginsel van behoorlijk procesrecht.
- **Artikel 10 Eindoordeel:**
Het is uiteindelijk het bestuursorgaan dat een eindoordeel geeft over de klacht, i.c. het Algemeen, het Dagelijks Bestuur of de onafhankelijke vaste commissie van advies, waartegen de klacht is gericht. Op grond van artikel 9:2 van de Awb behoort bij het bestuursorgaan de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Klager en beklaagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van het besluit over de klacht. Aan de motivering mogen bij een ongegrondverklaring van de klacht hogere eisen worden gesteld, dan bij een gegrondverklaring. Het derde lid van dit artikel is gebaseerd op artikel 9:12 Awb. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen de gemeente is behandeld of indien hij het niet eens met de conclusie die het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dient hij de gelegenheid te hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Gekozen is voor de aansluiting bij de Nationale Ombudsman. Blijkens de memorie van toelichting op artikel 9:12 Awb is de beslissing over een klacht geen appellabel besluit, omdat de bevindingen van het bestuursorgaan en zijn conclusies niet op rechtsgevolg zijn gericht.
- **Artikel 11 Afhandelingstermijn:**
Dit betreft de wettelijke termijnen zoals genoemd in de Algemene wet bestuursrecht.
- **Artikel 12 Tussentijdse beëindiging:**
Niet alleen in de voorfase, maar ook daarna, kan klager te kennen geven dat zijn klacht geen verdere behandeling meer behoeft. Dit wordt dan aan de klager schriftelijk bevestigd. Dit onder de mededeling dat de klacht – tenzij anders wordt bericht – als ingetrokken wordt beschouwd.
- **Artikel 13 Registratie, publicatie en jaarverslag:**
Het eerste en tweede lid van deze bepaling volgen uit artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht. Een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van klachten is van belang voor de beleidsontwikkeling en uitvoering op het gebied van (juridische) kwaliteitszorg. Daarom is een goede verslaglegging van de ingediende klaagschriften en van de afdoening ervan ook een onmisbaar instrument. Het verslag wordt geanonimiseerd opgesteld. Er worden dus geen persoonsgegevens in opgenomen. Het wordt uitgebracht aan de het Algemeen Bestuur.
- **Artikel 14 Onvoorziene gevallen:**
Dit artikel fungeert als vangnet bepaling.
- **Artikel 15 Inwerkingtreding:**
Dit artikel spreekt voor zich.