

## Verordening klachtenbehandeling 2014 RUD Zuid-Limburg

HET ALGEMEEN BESTUUR VAN DE RUD ZUID-LIMBURG

Gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur en de Voorzitter d.d. 9 april 2014

### BESLUIT:

vast te stellen de volgende verordening:

VERORDENING KLACHTENBEHANDELING 2014 RUD Zuid-Limburg

### Hoofdstuk 1:

#### Algemene bepalingen

##### Artikel 1

##### Begripsbepalingen

1. In deze verordening wordt verstaan onder:
  - a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
  - b. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van de RUD Zuid-Limburg zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen;
  - c. bestuursorgaan dan wel bestuursorganen: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de gemeenschappelijke regeling RUD Zuid-Limburg;
  - d. buitengewoon opsporingsambtenaar: de ambtenaar als omschreven in artikel 142 Wetboek van Strafvordering voor zover in dienst van de RUD Zuid-Limburg;
  - e. klachtbehandelaar: een door het dagelijks bestuur voor alle bestuursorganen aangewezen functionaris, die niet bij de gedraging waarop het klaagschrift betrekking heeft, betrokken is geweest;
  - f. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, aan het bestuursorgaan rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

### Hoofdstuk 2:

#### Algemene bepalingen over klachten

##### Artikel 2

##### Recht indienen klacht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het bestuursorgaan van de RUD Zuid-Limburg zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een mondelinge of schriftelijke klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

##### Artikel 3

##### Klaagschrift

1. Een schriftelijke klacht wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een klaagschrift bij het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd.
2. Een klaagschrift kan slechts worden ingediend door of vanwege degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. Het klaagschrift dient ondertekend te zijn en ten minste te bevatten:
  - a. naam en adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
4. Artikel 6:5, derde lid van de Awb is van overeenkomstige toepassing.
5. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen zoals gesteld in de leden 1 tot en met 4 van dit artikel wordt aan de klager een termijn van twee weken gegeven ten behoeve van hetherstel van de tekortkomingen, gedurende welke termijn de behandeling van het klaagschrift wordt opgeschort.
6. Indien de klacht betrekking heeft op gedragingen van buitengewone opsporingsambtenaren, zijn de artikelen 13 en 14 van deze verordening van overeenkomstige toepassing.

##### Artikel 4

### **Mondeling ingediende klacht**

1. Een mondelinge klacht kan zowel ten overstaan van het bestuursorgaan als telefonisch worden gedaan.
2. Een mondelinge klacht wordt zoveel als mogelijk direct opgelost.
3. Indien de klager blijk geeft niet tevreden te zijn over de directe afhandeling wordt hij gewezen op de mogelijkheid om alsnog schriftelijk een klaagschrift in te dienen.
4. Een eventueel verzoek om hulp bij het op schrift stellen van een klaagschrift wordt gehonoreerd.

### **Hoofdstuk 3:**

#### **De behandeling van klaagschriften.**

##### **Artikel 5**

##### **Ontvangstbevestiging klaagschrift**

De klachtbehandelaar bevestigt namens het bestuursorgaan de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na ontvangst, en vermeldt daarbij wie over de klacht zal adviseren.

##### **Artikel 6**

##### **Wie adviseert over een klaagschrift?**

1. De behandeling van en advisering over het klaagschrift geschiedt door de, door het dagelijks bestuur aangewezen klachtbehandelaar, die niet bij een gedraging waarop het klaagschrift betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het dagelijks bestuur wijst tenminste één plaatsvervanger aan voor de functionaris als bedoeld in het eerste lid van dit artikel.

##### **Artikel 7**

##### **Wanneer geen verplichting bestaat tot behandeling van een klaagschrift**

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht een klaagschrift te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 9:8, eerste lid, van de Awb of indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is als bedoeld in artikel 9:8, tweede lid, van de Awb.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht het klaagschrift in behandeling te nemen indien de klager niet voldoet aan het gestelde in artikel 3 van deze verordening.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klaagschrift wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift gemotiveerd in kennis gesteld door de klachtbehandelaar.

##### **Artikel 8**

##### **Afschrift klaagschrift toezenden**

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

##### **Artikel 9**

##### **Informeel oplossen**

Indien tijdens de procedure blijkt dat de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging van de klachtbehandelaar.

##### **Artikel 10**

##### **Horen**

1. De klager en degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft worden door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. De bijeenkomst als bedoeld in het eerste lid vindt plaats binnen vier weken na de datum van het in behandeling nemen van de klacht waarbij wordt voldaan aan artikel 3, tenzij een andere termijn wordt overeengekomen.
3. Zowel klager als degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft kan getuigen oproepen of meebrengen, dan wel zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Dit moet 3 werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting schriftelijk worden aangekondigd door de klager dan wel degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, aan de klachtbehandelaar. Eventuele kosten van getuigen en gemachtigden worden gedragen door de partij die deze aankondigt.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of

- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij geen gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtbehandelaar.

#### **Artikel 11**

##### **Termijnen**

1. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste 4 weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt voor het verstrijken van de termijn als bedoeld in het eerste lid, aan de klager en aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft schriftelijk mededeling gedaan.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

#### **Artikel 12**

##### **Uitspraak**

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de uitspraak wordt klager medegedeeld dat hij na verzending daarvan een gemotiveerd verzoekschrift kan indienen bij de Nationale Ombudsman.

#### **Hoofdstuk 4:**

##### **Regeling buitengewoon opsporingsambtenaren**

#### **Artikel 13**

##### **Afschrift justitie en politie**

Indien degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een buitengewoon opsporingsambtenaar is en de klacht betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar, wordt onverwijld een afschrift van de klacht aan de hoofdofficier van justitie en de korpschef van de politie verzonden.

#### **Artikel 14**

##### **Oordeel officier van justitie**

Bij de afhandeling van de klacht betreft het dagelijks bestuur van de RUD Zuid-Limburg het oordeel, voor zover gegeven, van de officier van Justitie over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de opsporingsbevoegdheden.

#### **Hoofdstuk 5:**

##### **Registratie en publicatie**

#### **Artikel 15**

##### **Registratie en publicatie**

1. Van de jaarlijks ingediende en geregistreerde klachten wordt een overzicht door de klachtbehandelaar bijgehouden. Het overzicht wordt uiterlijk binnen zes maanden na afloop van het kalenderjaar door de functionaris aangeboden aan de bestuursorganen van de RUD Zuid-Limburg.
2. Het overzicht wordt gepubliceerd op de website van de RUD Zuid-Limburg.

#### **Hoofdstuk 6:**

##### **Uitzonderingsbepaling**

#### **Artikel 16**

##### **Uitzonderingsbepaling**

Deze verordening is niet van toepassing op klachten over ongewenst gedrag (zoals (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie). Ook is deze verordening niet van toepassing indien een bijzondere klachtenregeling van toepassing is.

#### **Hoofdstuk 7:**

##### **Slotbepalingen**

#### **Artikel 17**

##### **Citeertitel**

Deze verordening kan worden aangehaald als 'Verordening klachtenbehandeling 2014 RUD Zuid-Limburg'.

#### **Artikel 18**

## **Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking met ingang van 1 augustus 2014.  
Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 30 juni 2014.  
De secretaris, De voorzitter,

## **TOELICHTING**

Algemeen

In de Verordening klachtenbehandeling 2014 RUD Zuid-Limburg is titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb) nader uitgewerkt. Sommige bepalingen van deze verordening overlappen de bepalingen uit de Awb geheel of gedeeltelijk. Ondanks dat het uitgangspunt is dat zaken die in een hogere wetgeving worden geregeld niet in een lagere wetgeving behoeven te worden herhaald, is hiervoor vanuit een oogpunt van klantgerichtheid voor gekozen. Met het lezen van de Verordening klachtenbehandeling 2014 RUD Zuid-Limburg heeft een (potentiële) klager alle bepalingen die betrekking hebben op de – interne – klachtprocedure in één document bij elkaar.

### **Artikel 1**

Enkele in deze verordening 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: 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 heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. In sub b van de verordening wordt daarom in aansluiting op de tekst van de Awb het begrip klacht gedefinieerd als "een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan van de RUD Zuid-Limburg zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen".

Sub c: Behoeft geen verdere toelichting.

Sub d: Het gaat hier om bijzondere opsporingsambtenaren als bedoeld in artikel 142 Wetboek van Strafvordering en het hierop gebaseerde Besluit bijzondere opsporingsambtenaren. Op het moment dat Gedeputeerde Staten van Limburg de bevoegdheid overdragen voor de bestuurlijke strafbeschikingsbevoegdheid milieufeiten en deze ambtenaren in dienst komen bij de RUD Zuid-Limburg komen de bepalingen van de artikelen 13 en 14 in beeld. Vooruitlopend op deze overdracht is reeds voorzien in een klachtenbe- en afhandeling over deze ambtenaren.

Sub e: De klachtbehandelaar is in alle fasen van de klachtbehandeling betrokken bij de be- en afhandeling van klachten, namens alle bestuursorganen van de RUD Zuid-Limburg. De klachtbehandelaar wordt door het dagelijks bestuur namens alle bestuursorganen aangewezen, evenals zijn plaatsvervanger.

Sub f: Deze verordening ziet op de interne klachtbehandeling als bedoeld in Titel 9.1 van de Awb. Titel 9.2 van de Awb ziet op de externe klachtbehandeling. De RUD Zuid-Limburg is aangesloten bij de Nationale ombudsman te Den Haag. Dit is de "tweede instantie" waarbij kan worden geklaagd, nadat een klacht is be-/afgehandeld bij de RUD Zuid-Limburg.

### **Artikel 2**

Dit artikel regelt het toepassingsbereik van de verordening. Er is hierbij aansluiting gezocht bij artikel 9:1, eerste lid, Awb. Geklaagd kan worden over een gedraging. Hierbij kan worden gedacht aan klachten omtrent bejegening, te lange procedures en het niet beantwoorden van brieven.

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 een ambtenaar.

### **Artikel 3**

Voor schriftelijke klachten heeft titel 9.1 Awb een aantal procedurele eisen voorgeschreven die in dit artikel terugkomen. In het tweede lid wordt tot uitdrukking gebracht dat een klaagschrift ook door een gemachtigde van een klager kan worden ingediend. Het derde en vierde lid van dit artikel zijn terug te voeren op artikel 9:4 van de Awb, waarin de minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen, zijn opgenomen. Vooral een ondertekening is belangrijk omdat anonieme klachten niet in behandeling worden genomen.

### **Artikel 4**

Klachten kunnen ook mondeling worden ingediend. Overigens is mondeling geuite klacht niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de bestuursorganen en zijn medewerkers wordt verwacht, dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en al zij er aan twifelen of de betreffende opmerking bedoeld is als klacht, daar dan gericht naar informeren. Als een mondelinge klacht wordt ingediend wordt geprobeerd deze direct op te lossen voor zover dat mogelijk is. Als dat niet mogelijk is blijkt of als de klager niet tevreden blijkt te zijn over de

afhandeling, wordt deze gewezen op het alsnog indienen van een klaagschrift. Als verzocht wordt om hulp voor het indienen van een klaagschrift, wordt deze geboden.

#### **Artikel 5**

De eis dat de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd is opgenomen in artikel 9:6 van de Awb. Het klaagschrift wordt intern naar de klachtbehandelaar gestuurd zodat deze functionaris een vlotte be- en afhandeling van het klaagschrift ter hand kan nemen.

#### **Artikel 6**

De functionaris tussen de klager (en/of diens gemachtigde) en het bestuursorgaan dat het uiteindelijke oordeel geeft over de klacht, is de klachtbehandelaar. Deze functionaris wordt door het dagelijks bestuur aangewezen (namens alle bestuursorganen van de RUD Zuid-Limburg). Om alle 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 een onafhankelijke klachtenprocedure toch in het geding dan is er de mogelijkheid de klacht te laten be- of afhandelen door de plaatsvervanger(s). Het dagelijks bestuur wijst daartoe minimaal één plaatsvervanger aan, maar kan zeker ook ad hoc besluiten tot het aanwijzen van een tweede plaatsvervanger. Behalve bij een schijn van partijdigheid kan deze vervanging ook spelen ter voorkoming van onnodige vertraging.

#### **Artikel 7**

Een bestuursorgaan hoeft niet alle klachten in behandeling te nemen. De in aanmerking komende gevallen staan limitatief omschreven in dit artikel, welke gevallen zijn overgenomen uit artikel 9:8, eerste en tweede lid, en 9:4 van de Awb.

Uit artikel 7, derde lid, volgt onder meer dat een klacht in de Nederlandse taal moet worden ingediend. De klager moet hier zelf, op eigen kosten, zorg voor dragen.

#### **Artikel 8**

Deze bepaling correspondeert met 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 betrokkene de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.

#### **Artikel 9**

Dit artikel behoeft geen nadere toelichting.

#### **Artikel 10**

De bestuursorganen van de RUD Zuid-Limburg staan voor om de klager en degene over wiens gedraging geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en tevens kan het vaak duidelijk maken over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is.

Artikel 9:10 van de Awb is de bepaling waarop dit artikel in belangrijke mate is gebaseerd. Het verslag van de hoorzitting wordt betrokken bij de uitspraak.

#### **Artikel 11**

De inhoud van dit artikel correspondeert met artikel 9:11 van de Awb.

#### **Artikel 12**

De inhoud van dit artikel correspondeert met artikel 9:12 Awb.

De RUD Zuid-Limburg is aangesloten bij de Nationale Ombudsman (artikel 12, tweede lid). Hiervoor gelden de wettelijke bepalingen van titel 9.2 van de Awb.

#### **Artikel 13 en 14**

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en deze Verordening klachtenbehandeling en specifiek de artikelen 13 en 14 van deze verordening zijn ook van toepassing op klachten over zogenoemde buitengewoon opsporingsambtenaren. Dat zijn kort gezegd ambtenaren met een speciale bevoegdheid (opsporing van strafbare feiten op basis van bijzondere wetten, toezicht op naleving van verordeningen, een en ander voor zover het strafbare feiten betreft) en die daarvoor een speciale opleiding hebben genoten en officieel zijn beëdigd.

Voor het dagelijks functioneren van de buitengewoon opsporingsambtenaar is de werkgever (lees voor de toekomst: het Dagelijks Bestuur) verantwoordelijk. Voor het gebruik van zijn speciale bevoegdheid valt de buitengewoon opsporingsambtenaar onder het toezicht van een speciale toezichthouder, de hoofdofficier van justitie. Deze moet erop toezien dat de buitengewoon opsporingsambtenaar zijn taak bij de opsporing van strafbare feiten naar behoren vervult en op een juiste wijze gebruik maakt van zijn bevoegdheden.

Als er een klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar wordt ingediend, én die klacht heeft betrekking op de uitoefening van bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar, dan is de

werkgever verplicht om direct een afschrift van de klacht aan de toezichthouder (hoofdofficier van justitie) en de zogeheten direct toezichthouder (lees: de korpschef) te zenden (Art. 42 Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar). Dit stelt de toezichthouder in staat om een oordeel te geven over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar.

#### **Artikel 15**

In artikel 9:12a van de Awb is de verplichting voor het bestuursorgaan vastgelegd om alle schriftelijk ingediende klachten te registreren en jaarlijks te publiceren. Dit artikel geeft de invulling van deze verplichting door de RUD Zuid-Limburg. Het overzicht is openbaar nadat alle bestuursorganen van de RUD Zuid-Limburg kennis hebben kunnen nemen van het overzicht. Als vanzelfsprekend wordt de toepasselijke privacywetgeving gerespecteerd.

#### **Artikel 16, 17 en 18.**

Deze artikelen behoeven geen toelichting.