



Gemeente Leidschendam-Voorburg – Klachtenregeling gemeente Leidschendam-Voorburg 2016

De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Leidschendam-Voorburg; ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft; gezien het voorstel van het college d.d. 8 november 2016, nr. 1704157; gelet op titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 van de Gemeentewet;

b e s l u i t e n:

vast te stellen de volgende regeling:

KLACHTENREGELING GEMEENTE LEIDSCHENDAM-VOORBURG 2016

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. ambtenaar: een persoon die in dienst is of is geweest van de Gemeente Leidschendam-Voorburg, inclusief arbeidscontractanten en buitengewoon opsporingsambtenaren;
- b. bestuursorgaan: de raad, het college van burgemeester en wethouders, of de burgemeester;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen;
- d. klaagschrift: een per brief, daartoe bestemd formulier of e-mail ingediende klacht;
- e. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen;
- f. klachtbehandelaar: de ambtenaar die de klacht feitelijk in behandeling neemt;
- g. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- h. leidinggevende: het afdelingshoofd of de teamleider van de afdeling cq. het team waar de ambtenaar werkzaam is over wiens gedraging geklaagd wordt, of van de afdeling cq. het team waar het onderwerp van de klacht onder valt;
- i. wet: Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze regeling is niet van toepassing op:

- a. klachten over beleid of beleidsuitvoering;
- b. klachten die volgens een bijzondere regeling, verordening of richtlijn worden behandeld;
- c. klachten over individuele raadsleden.

Artikel 3 Geheimhouding

Eenieder die uit hoofde van zijn/haar functie kennis draagt van de inhoud van klachten en van voor behandeling van klachten opgestelde documenten, neemt daaromtrent geheimhouding in acht.

HOOFDSTUK 2 KLACHTENBEHANDELING

Artikel 4 Informele en formele klachtbehandeling

1. Indien een klager zich met een klacht of klaagschrift tot een bestuursorgaan wendt, wordt eerst getracht om in minnelijk overleg met de klager de klacht direct op te lossen of te bespreken. Dit is de informele klachtbehandeling; van toepassing zijn de bepalingen van dit Hoofdstuk van deze regeling. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan.
2. Indien de klager niet tevreden is over de wijze van afdoening zoals bedoeld in het eerste lid, vindt de formele behandeling door het bestuursorgaan plaats; van toepassing zijn de bepalingen van Hoofdstukken 3 en 4 van deze regeling.



Artikel 5 Mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.1 van de wet.
2. Indien een klager mondeling blijkt geeft niet tevreden te zijn over een gedraging van een bestuursorgaan of een ambtenaar, wijst degene tegen wie op dat moment de mondelinge klacht wordt geuit de klager op de mogelijkheid van schriftelijke klachtenbehandeling. Indien de klager daarom verzoekt, stelt de klachtbehandelaar de mondelinge klacht op schrift.

Artikel 6 Klaagschriften

1. Klaagschriften worden behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de wet.
2. De klager dient zijn klaagschrift in bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven.
3. Indien een klaagschrift wordt ingediend bij een ander persoon of orgaan, dan wordt het klaagschrift zo spoedig mogelijk doorgezonden naar het juiste bestuursorgaan.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klaagschrift wordt zo spoedig mogelijk door de klachtbehandelaar bevestigd.
2. De klachtbehandelaar zendt een afschrift van het klaagschrift aan:
 - a. de leidinggevende als bedoeld in artikel 1, eerste lid onder h;
 - b. de persoon of het (lid van het) bestuursorgaan tegen wie de klacht is gericht.

Artikel 8 Buiten behandeling laten

Een klaagschrift kan buiten behandeling worden gelaten indien:

- a. niet is voldaan aan de vereisten in artikel 9:4, tweede en derde lid, van de wet en klager, nadat deze door de klachtbehandelaar daarop is gewezen, niet binnen veertien dagen de vereiste gegevens heeft aangevuld;
- b. het een klacht betreft als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de wet.

Artikel 9 Klachtgesprek

1. Voordat de formele klachtbehandeling plaatsvindt, nodigt de klachtbehandelaar de klager uit voor een gesprek over het klaagschrift.
2. Het klachtgesprek wordt, in aanwezigheid van de klachtbehandelaar, gevoerd:
 - in geval van een klacht over een ambtenaar, niet zijnde afdelingshoofd of gemeentesecretaris: door de direct-leidinggevende;
 - in geval van een klacht over een afdelingshoofd: door de gemeentesecretaris;
 - in geval van een klacht over de gemeentesecretaris: door de burgemeester;
 - in geval van een klacht over een wethouder: door de burgemeester;
 - in geval van een klacht over de burgemeester: door de locoburgemeester;
 - in geval van een klacht over een griffiemedewerker: door de griffier;
 - in geval van een klacht over de griffier: door de voorzitter van de raad;
 - in geval van een klacht over de raad: door de voorzitter van de raad.
3. Na afloop van het in het eerste lid bedoelde gesprek, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om aan te geven of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of dat deze prijs stelt op verdere behandeling van zijn klaagschrift door de klachtencommissie.
4. Aan de klager wordt schriftelijk het resultaat van het klachtgesprek bekendgemaakt.

HOOFDSTUK 3 KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 10 Instelling klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie.
2. Op de klachtenafhandeling door de klachtencommissie zijn de aanvullende bepalingen van afdeling 9.1.3 van de wet van toepassing.



Artikel 11 Taak

De klachtencommissie heeft als taak het adviseren over klaagschriften aan het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven.

Artikel 12 Samenstelling, benoeming en vervanging

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college.
2. Het college kan plaatsvervangende leden benoemen.
3. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie maken geen deel uit van en zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Leidschendam-Voorburg.
4. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

Artikel 13 Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Zij kunnen één keer worden herbenoemd.
2. De leden van de klachtencommissie kunnen op ieder moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijke mededeling aan het college.
3. De aftredende leden van de klachtencommissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.

Artikel 14 Secretariaat

1. Secretaris van de klachtencommissie zijn door het college aangewezen ambtenaren.
2. De secretaris van de klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
3. De klachtencommissie komt op afroep door de secretaris bijeen voor het horen en uitbrengen van een advies als bedoeld in artikel 11.

Artikel 15 Hoorzitting

1. Voor de hoorzitting kunnen, naast de klager, worden opgeroepen om te worden gehoord de beklagde, de onder artikel 9, tweede lid, van deze regeling genoemde persoon, of andere ambtenaren.
2. Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat minimaal de voorzitter en één lid van de klachtencommissie aanwezig zijn, mits het derde lid deelneemt aan de beraadslaging achteraf.
3. Van het houden van een hoorzitting wordt afgezien indien de klager uitdrukkelijk heeft aangegeven niet naar de zitting te komen. In dat geval geeft de klachtencommissie een advies op grond van de stukken.
4. Van het horen wordt een zakelijk verslag gemaakt.

HOOFDSTUK 4 OORDEEL

Artikel 16 Oordeel

Na ontvangst van het advies van de klachtencommissie –inclusief een verslag van het horen en eventuele aanbevelingen– geeft het bestuursorgaan een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Klager wordt daarvan schriftelijk in kennis gesteld. In deze kennisgeving wordt tevens vermeld bij welke ombudsman de klager eventueel een verzoekschrift kan indienen.

HOOFDSTUK 5 REGISTRATIE EN PUBLICATIE

Artikel 17 Registratie en publicatie

Alle ingediende klaagschriften worden geregistreerd en jaarlijks wordt het overzicht daarvan gepubliceerd. Dit overzicht geeft tenminste weer:

- het aantal ontvangen klaagschriften;



- de onderwerpen, de behoorlijkheidsnormen en de organisatieonderdelen, waarop de klaagschriften betrekking hebben;
- de wijze van afdoening: niet in behandeling genomen klachten, naar tevredenheid afgedane klachten, gegrond en ongegrond bevonden klachten en de eventueel daaraan verbonden conclusies;
- de termijn van afdoening van de klachten.

HOOFDSTUK 6 SLOTBEPALINGEN

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 19 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Gemeente Leidschendam-Voorburg 2016"
2. De Klachtenregeling Gemeente Leidschendam-Voorburg wordt ingetrokken.
3. Deze regeling treedt in werking op de dag na de dagtekening van het Gemeenteblad waarin deze bekend wordt gemaakt.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Leidschendam-Voorburg van 13 december 2016.

I. De raad van Leidschendam-Voorburg,

de griffier, de voorzitter,

mr. G.A. van Egmond K. Tigelaar

II. Het college van Leidschendam-Voorburg,

de secretaris, de burgemeester

B.J.D. Huykman K. Tigelaar

III. De burgemeester,

K. Tigelaar



Bijlage 1 Toelichting

ARTIKELGEWIJZE TOELICHTING

Algemeen

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) zijn de minimumeisen voor de behandeling van klachten opgenomen. Deze Klachtenregeling geeft daaraan invulling middels aanvullende bepalingen.

In onze gemeente is gebruik gemaakt van de wettelijke mogelijkheid om voor de behandeling van een klacht een klachtencommissie in te stellen (art. 9:13 e.v. Awb). Die commissie behandelt en adviseert het betreffende bestuursorgaan over de klacht. Een belangrijk deel van de Klachtenregeling heeft dan ook betrekking op de klachtencommissie.

In de aanhef van de Klachtenregeling is bepaald dat de bestuursorganen van de gemeente, de raad, het college en de burgemeester, ieder voorzover het hun bevoegdheden betreft, besluiten de regeling vast te stellen. De bevoegdheid om een verordening als deze vast te stellen, is een bevoegdheid van de raad. Het college en de burgemeester hebben deze bevoegdheid niet, maar nemen hierbij wel mede het besluit tot het volgen van deze Klachtenregeling en het instellen van de klachtencommissie. Op deze manier is het mogelijk dat de drie bestuursorganen samen dezelfde Klachtenregeling volgen en een en dezelfde klachtencommissie instellen.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

a. Hoofdstuk 9 van de Awb en deze Klachtenregeling zijn ook van toepassing op klachten over een zogenoemde buitengewoon opsporingsambtenaar (hierna: boa). 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 boa is de werkgever (lees: burgemeester en wethouders) verantwoordelijk. Voor het gebruik van zijn speciale bevoegdheid valt de boa onder het toezicht van de hoofdofficier van justitie en de korpschef. Deze moeten erop toezien dat de boa 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 boa wordt ingediend, én die klacht heeft betrekking op de uitoefening van bevoegdheden als boa, dan is de werkgever verplicht om direct een afschrift van de klacht aan de hoofdofficier van justitie en de korpschef te zenden, zie artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar. Op grond van het tweede lid van laatstgenoemd artikel moet de werkgever bij de afhandeling van de klacht het oordeel van de toezichthouder over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van bevoegdheden in acht nemen. Deze bepaling betekent in het licht van hoofdstuk 9 van de Awb dat de werkgever dit oordeel moet laten meewegen bij zijn uiteindelijk oordeel over de klacht.

d. Het begrip 'klaagschrift' wordt ruim opgevat: ook een per e-mail ingediende klacht wordt als klaagschrift in de zin van artikel 9:4 Awb aangemerkt. Indien er twijfels zijn omtrent de herkomst van een e-mail kan een termijn worden gesteld om de gegevens als bedoeld in artikel 9:4, tweede lid, van de Awb aan te vullen.

e. Hoofdstuk 9 van de Awb kent geen definitie van het begrip klacht. De wetgever acht zo'n definitie onwenselijk, omdat een omschrijving ook een beperking van het klachtrecht kan inhouden. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. Een klachtprocedure is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over het overheidshandelen. Bij een klachtbehandeling wordt, ruimer dan bij de rechtens bindende bezwaarschriftprocedure, bekeken of het betreffende bestuursorgaan zich correct heeft gedragen tegenover de klager.

Artikel 2 Toepasselijkheid

a. Artikel 9:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepaalt dat een ieder het recht heeft 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. Uit de Memorie van Toelichting bij dit lid blijkt, dat algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen van het bestuursorgaan niet voldoen aan het vereiste van een bepaalde aangelegenheid en dus niet vallen onder het bereik van titel 9.1 (zie (MvT, Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, p. 12). Klachten over beleid worden aldus niet (verder) in behandeling genomen.

b. Bijvoorbeeld de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (met betrekking tot klachten over zorgaanbieders) of de Klachtenregeling voorkoming en bestrijding ongewenst gedrag gemeente Leidschendam-Voorburg (met betrekking tot ambtenaren).

c. Dit volgt uit artikel 9:1, tweede lid, van de Awb. De wettelijke bepalingen voor klachtbehandeling zijn niet van toepassing op gedragingen van individuele raadsleden, aangezien deze niet werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan (de raad). Zie in die zin ook onder andere rapport 2011/343 van de Nationale ombudsman.

Artikel 4 Informele en formele klachtbehandeling



In alle gevallen wordt eerst geprobeerd om snel en op informele wijze tot een oplossing te komen. Dit gebeurt meestal in een telefonisch gesprek. De ervaring leert dat verreweg de meeste klachten op deze wijze worden opgelost. Tot de informele behandeling behoort ook de mogelijkheid van een klachtgesprek. Indien de klager tevreden is gesteld, is daarmee de klacht afgehandeld. Ook bij een formeel klaagschrift hoeft dan geen verdere procedure te worden gevolgd, een en ander met toepassing van artikel 9:5 Awb. Indien de klager niet tevreden is gesteld, wordt zijn klacht of klaagschrift formeel afgehandeld..

Artikel 5 Mondelinge klachten

Uiteraard kunnen burgers hun klachten mondeling uiten; ingevolge artikel 9:2 Awb dient het bestuursorgaan dergelijke klachten ook op behoorlijke wijze af te doen. Er is geen uniforme regeling te bedenken voor de afhandeling van mondelinge klachten. Klaagt een burger bijvoorbeeld over een administratieve fout in een brief van de gemeente, dan kan de klacht opgelost worden door een telefoontje van de behandelend ambtenaar. Gaat het om een fout van ernstiger aard, dan ligt het eerder voor de hand dat het hoofd van de afdeling contact opneemt met de klager. Hier moet men dus naar bevind van zaken handelen.

Indien de klager niet tevreden is over de mondelinge afhandeling van zijn klacht, dan wordt hij gewezen op de mogelijkheid schriftelijk een klacht in te dienen en zo deze formele procedure te doorlopen. Het tweede lid geeft de klager de mogelijkheid de hulp van een klachtbehandelaar in te roepen als hij niet in staat is de klacht op papier te zetten.

Artikel 6 Klaagschriften

In het eerste lid wordt verwezen naar de toepassing van afdeling 9.1.2. van de Awb, opgemerkt dient wel te worden dat dat alleen geldt voor gedragingen jegens de klager zelf, zie artikel 9:4, eerste lid, van de Awb. Artikel 9:1 Awb geeft een ieder de mogelijkheid om ook te klagen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een ander heeft gedragen; in dat geval zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van de Awb echter niet van toepassing (dat betekent dat er bijvoorbeeld geen verplichting is tot het horen van de klager). Het bestuursorgaan dient in dat geval wel zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van de klacht, zie het algemene vereiste in artikel 9:2 Awb. In de regel houdt dat een tijdige en inhoudelijke schriftelijke reactie naar aanleiding van de klacht in. In het tweede lid is aangegeven bij welk orgaan de klacht moet worden ingediend. In de meeste gevallen zal dat het college van burgemeester en wethouders zijn.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

Artikel 9:6 Awb verplicht het bestuursorgaan tot het zenden van een ontvangstbevestiging aan de klager. Het is een vereiste van behoorlijke klachtenbehandeling dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd.

De rechtszekerheid is daarmee gediend, mede omdat het tijdstip van de ontvangst van de klacht van belang is voor de termijn van afhandeling. Om redenen van doelmatigheid verdient het voorts aanbeveling de verdere procedure in de ontvangstbevestiging uit te leggen.

Artikel 8 Buiten behandeling laten

Indien het klaagschrift niet de gegevens vermeldt die nodig zijn voor een goede behandeling, dan wordt deze niet behandeld. Wel krijgt de klager eerst de gelegenheid om binnen veertien dagen de ontbrekende gegevens aan te vullen. Voor het overige wordt verwezen naar artikel 9:8 Awb, waarin de verplichting tot het in behandeling nemen van een klaagschrift in een aantal nader genoemde gevallen vervalt.

Artikel 9 Klachtgesprek

Voordat de klachtenadviescommissie begint aan een onderzoek, wordt met de klager in beginsel eerst een zogenaamd klachtgesprek gehouden. Dit klachtgesprek, waarbij de klager dus al wordt gehoord, blijkt in de praktijk een belangrijke zeefwerking te hebben. Bij dit gesprek is de beklagde niet aanwezig. Namens hem wordt de direct leidinggevende (de teamleider of het afdelingshoofd) uitgenodigd. De leidinggevende kan namens beklagde op de klacht reageren en is tevens verantwoordelijk voor het vertalen van het signaal dat van een klacht uitgaat, wanneer die klacht deels of geheel terecht is. Die vertaling kan blijken uit het wijzigen van afdelingsbeleid, het maken of bijstellen van afspraken etc.

Artikel 10 Instelling klachtencommissie

In onze gemeente is gebruik gemaakt van de wettelijke mogelijkheid om voor de behandeling van een klacht een klachtencommissie in te stellen (art. 9:13 e.v. Awb). Die commissie behandelt en adviseert het betreffende bestuursorgaan over de klacht. Een belangrijk deel van de Klachtenregeling heeft dan ook betrekking op de klachtencommissie. In de aanhef van de Klachtenregeling is bepaald dat de bestuursorganen van de gemeente, de raad, het college en de burgemeester, ieder voorzover het hun bevoegdheden betreft, besluiten de regeling vast te stellen. De bevoegdheid om een verordening als deze vast te stellen, is een bevoegdheid van de raad. Het college en de burgemeester hebben deze bevoegdheid niet, maar nemen hierbij wel mede het besluit tot het instellen van de klachtencommissie. Op deze manier is het mogelijk dat de drie bestuursorganen samen een en dezelfde klachtencommissie instellen.



Artikel 11 Taak

Zie ook artikel 9:15, vierde lid, van de Awb, waarin wordt bepaald dat de commissie de taak heeft om een rapport van bevindingen uit te brengen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Dit rapport bevat ook een verslag van het horen. Het staat de commissie verder vrij om aanbevelingen te doen in haar rapport over bijvoorbeeld een onjuiste werkwijze van het bestuursorgaan.

Uiteraard dient de commissie toegang te hebben tot alle stukken die nodig zijn om de klacht op een behoorlijke wijze te behandelen.

In artikel 9:10 en artikel 9:15 Awb wordt het beginsel van hoor en wederhoor geregeld en hieromtrent is derhalve geen bepaling meer in het reglement opgenomen. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtenprocedure. Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet aan de klager de gelegenheid worden geboden zijn mening naar voren te brengen. Het horen dient er ook toe, nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen kan de mogelijkheid ontstaan naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan het klaagschrift. In dat verband is van belang dat behalve de beklagde ook diens direct leidinggevende – de teamleider, of als de afdeling die niet kent, het afdelingshoofd - wordt uitgenodigd voor de hoorzitting.

Een belangrijke doelstelling van de klachtenprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt.

Het wordt aan de commissie overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging het klaagschrift betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te horen. Er zijn omstandigheden denkbaar waaronder dat niet goed mogelijk is, met name als de verhoudingen te zeer verstoord zijn.

Het uitgangspunt is dat partijen wel in elkaars aanwezigheid worden gehoord, dit biedt het voordeel dat zij direct over en weer op elkaars standpunt kunnen reageren. Ook komt het de waarheidsvinding ten goede.

Gelet op het belang van het horen, kan daarvan slechts worden afgezien indien de klager heeft verklaard daarvan geen gebruik te willen maken. De klager kan schriftelijk of mondeling, waaronder ook wordt verstaan telefonisch, laten weten dat hij afziet van het recht te worden gehoord. Indien hij dat doet omdat naar zijn tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen, kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5 Awb.

Artikel 12 Samenstelling, benoeming en vervanging

De commissie bestaat uit een minimumaantal leden die absoluut onafhankelijk zijn. Zij mogen geen deel uitmaken van of werken onder verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan. Een onafhankelijke commissie is in staat om met de nodige afstand naar een klacht te kijken, daarnaast voelt een klager zich meer serieus genomen als ook het bestuursorgaan zich ten opzichte van een onafhankelijke commissie dient te verantwoorden.

De commissie kan zelf regelen wie als plaatsvervangend voorzitter optreedt. Het ligt voor de hand dat als de voorzitter is verhinderd, één van de leden als zodanig wordt aangewezen en een plaatsvervangend lid aan de behandeling van de klacht deelneemt.

Artikel 13 Zittingsduur

Gekozen is om de zittingsduur te beperken tot maximaal acht jaar. Na vier jaar kan het college de leden van de commissie herbenoemen.

In de praktijk wordt voor het moment van aftreden aangeknoopt bij het tijdstip van de gemeenteraadsverkiezingen, maar indien nodig kunnen ook tussentijds leden van de commissie (her) benoemd worden. Een lid kan bij zijn ontslag zelf het tijdstip van dat ontslag bepalen. Hij kan ook een later tijdstip kiezen om zodoende eventueel nog bij de afhandeling van lopende zaken betrokken te kunnen zijn. De bepaling van het derde lid is van orde. Een ontslagnemend lid kan niet gedwongen worden ook feitelijk de functie te blijven vervullen.

Artikel 16 Oordeel

Artikel 9:12 Awb bepaalt dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt en bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Uit artikel 9:3 Awb kan worden afgeleid dat tegen een uitspraak over een klacht geen (gewoon) beroep bij de bestuursrechter kan worden ingesteld. Een klager die niet tevreden is over de uitspraak op de klacht kan zich nog wel wenden tot een onafhankelijke externe klachtvoorziening. Voor de gemeente Leidschendam-Voorburg is dat met ingang van 1 januari 2017 de ombudsman Den Haag. Daar kan de klager opnieuw klagen over de gedraging. Ook kan hij daar klagen over de wijze waarop het bestuursorgaan de klacht heeft behandeld.



Een klager die door het bestuursorgaan in het gelijk is gesteld, heeft daarna ook de mogelijkheid een procedure bij de civiele rechter aanhangig te maken. Hij kan dan stellen dat ten opzichte van hem onrechtmatig is gehandeld. Indien hij aantoonbaar schade heeft geleden door de onbehoorlijke gedraging en daarbij de uitspraak van het bestuursorgaan - luidende dat het de gedraging onbehoorlijk acht - overlegt, heeft hij een grotere kans dat zijn onrechtmatige daadsactie succes heeft.

Artikel 17 Registratie en publicatie

Het jaarverslag is bedoeld als instrument voor de evaluatie van het functioneren van het ambtelijk apparaat, waarvoor het gemeentebestuur de eindverantwoordelijkheid draagt.

Voorts kan uit het jaarverslag blijken dat op een bepaald vlak structurele maatregelen nodig zijn om klachten in de toekomst te voorkomen. Om een jaarverslag uit te kunnen brengen, moeten klachten goed worden geregistreerd.