

## Klachtenregeling Gemeente Pijnacker-Nootdorp 2017

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Pijnacker-Nootdorp, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

gezien het voorstel van het college van 11 april 2017;

gezien het advies van de Ondernemingsraad d.d. 9 maart 2017;

gelet op artikel 160 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

### besluiten:

de Klachtenregeling Gemeente Pijnacker-Nootdorp 2017 vast te stellen.

## HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

1. Deze regeling verstaat onder:
  - a. wet:  
Algemene wet bestuursrecht (Awb);
  - b. klacht:  
een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan (ambtenaar) van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
  - c. klager:  
een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
  - d. aangeklaagde:  
een bestuursorgaan (ambtenaar) tegen wie een klacht is ingediend;
  - e. bestuursorgaan:
    - de raad;
    - het college van burgemeester en wethouders;
    - de burgemeester;
    - de Commissie Behandeling Bezwaarschriften;
  - f. ambtenaar:
    - een persoon in dienst van de Gemeente Pijnacker-Nootdorp, inclusief arbeidscontractanten;
    - een persoon die in dienst van de Gemeente Pijnacker-Nootdorp of arbeidscontractant is geweest;
  - g. gedraging:  
het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een ambtenaar;
  - h. klaagschrift:  
een schriftelijk ingediende klacht;
  - i. klachtencoördinator:  
een coördinerend ambtenaar die verantwoordelijk is voor de klachtenprocedure en de bewaking van de behandeling van de klacht en die desgewenst de klachtbehandelaars ondersteunt;
  - j. de werkgeverscommissie: de werkgeverscommissie bestaat uit drie leden van de raad en oefent het werkgeverschap uit ten aanzien van de griffier en de overige op de griffie werkzame ambtenaren;
  - k. Commissie Behandeling Bezwaarschriften: een onafhankelijke commissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb die zich buigt over bezwaren die door burgers zijn ingediend tegen besluiten van de gemeente;
  - l. klachtbehandelaar: diegene die verantwoordelijk is voor de behandeling van het klaagschrift en de advisering daarover aan het beslissende bestuursorgaan.
2. Een persoon die werkzaam is bij een inrichting van openbaar onderwijs is geen ambtenaar in de zin van deze regeling.

3. Deze regeling is niet van toepassing op klachten van werknemers over seksuele intimidatie, racisme en discriminatie. Deze klachten vallen onder de regeling 'Ongewenst Gedrag gemeente Pijnacker-Nootdorp 2007'.
4. Deze regeling is niet van toepassing op klachten van werknemers over hun rechtspositie.
5. Deze regeling is aanvullend op Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

## **Artikel 2 – Klachtbehandelaar**

Informele klachtafhandeling:

Een klacht wordt door de klachtbehandelaar(s) behandeld met ondersteuning van de klachtencoördinator. De nadruk ligt op een snelle, persoonlijke, oplossingsgerichte en informele afhandeling. In overleg tussen de klachtencoördinator en de vakafdeling wordt bepaald wie de klacht het best en het snelst in behandeling kan nemen en wie contact opneemt met klager. Klager wordt actief uitgenodigd voor een persoonlijk, oplossingsgericht en informeel gesprek conform de informele procedure. De klachtbehandelaar kan één of meerdere personen aanwijzen die namens hem de klacht behandelt(en). De verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling verschuift daarmee echter niet: de klachtbehandelaar blijft steeds verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht.

Formele klachtafhandeling<sup>1</sup>:

1. Een klacht ingediend over een gedraging van een binnen een afdeling werkzame ambtenaar wordt behandeld door het afdelingshoofd waaronder die ambtenaar valt en een aangewezen lid van de directie.
2. Een klacht ingediend over een gedraging van een afdelingshoofd wordt behandeld door de directie.
3. Een klacht over een gedraging van een lid van de Directie, niet zijnde de gemeentesecretaris, wordt behandeld door de gemeentesecretaris en de portefeuillehouder Personeel en Organisatie.
4. Een klacht ingediend over een gedraging van de gemeentesecretaris wordt behandeld door de portefeuillehouder Personeel en Organisatie en een nader aan te wijzen lid van het college van burgemeester en wethouders.
5. Een klacht ingediend over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan wordt behandeld door de loco-burgemeester en de plaatsvervangend voorzitter van de raad.
6. Een klacht ingediend over een gedraging van een lid van het college van burgemeester en wethouders wordt behandeld door twee aangewezen leden van de raad.
7. Een klacht ingediend over het gehele college, wordt behandeld door twee aangewezen leden van de raad.
8. Een klacht ingediend over een gedraging van de klachtencoördinator, wordt behandeld door de directie.
9. Een klacht ingediend over een gedraging van een lid van de Commissie Behandeling Bezwaarschriften wordt behandeld door de voorzitter van de Commissie en een aangewezen lid van het college van burgemeester en wethouders.
10. Een klacht ingediend over de voorzitter van de Commissie Behandeling Bezwaarschriften wordt behandeld door twee aangewezen leden van het college van burgemeester en wethouders.
11. Een klacht ingediend over de secretaris van de Commissie Behandeling Bezwaarschriften wordt behandeld door de voorzitter van de Commissie en de gemeentesecretaris.

## **Artikel 3 - Klachten over de raad, griffier en griffiemedewerker**

1. Een klacht ingediend over een gedraging van de raad wordt behandeld door de voorzitter van de raad en de griffier.
2. Een klacht ingediend over een gedraging van een medewerker van de griffie wordt behandeld door de griffier en een aangewezen lid van de werkgeverscommissie.
3. Een klacht ingediend over de griffier wordt behandeld door de werkgeverscommissie.

## **Artikel 4 - Geheimhouding en het maken van geluidsopnamen**

Een ieder die uit hoofde van zijn functie kennis draagt van de inhoud van klachten en van voor de behandeling van klachten opgestelde documenten, neemt daaromtrent geheimhouding in acht. De gemeente heeft spelregels opgesteld over het maken van geluidsopnamen en heeft deze gepubliceerd op haar website. Deze spelregels zijn ook van toepassing op het maken van geluidsopnamen met betrekking tot een (telefonisch) klachtgesprek/c.q. een hoorzitting.

1) De gemeente Pijnacker-Nootdorp heeft er voor gekozen om de *formele* behandeling van een klacht plaats te laten vinden zoals in het schema dat op blz 15 van deze regeling staat.

## HOOFDSTUK 2 DE MONDELINGE KLACHTENPROCEDURE

### Artikel 5 - Een mondelinge klacht kenbaar gemaakt bij een klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht zo mogelijk op informele (mondelinge) wijze af.
2. De klachtbehandelaar wijst de klager er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager:
  - a. de klacht kenbaar kan maken bij de klachtencoördinator;
  - b. een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Een klager kan door de klachtencoördinator worden bijgestaan in het op schrift stellen van een klacht. Voor het indienen van een klacht kan, indien gewenst, gebruik gemaakt worden van het digitale klachtenformulier dat te vinden is op de website van de gemeente.
4. Bij een informele afhandeling door de klachtbehandelaar wordt de klachtencoördinator hiervan in kennis gesteld.

### Artikel 6 - Een mondelinge klacht kenbaar gemaakt bij de klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator verzoekt de klager de klacht op schrift te stellen en informeert de klager over de verdere afhandeling.  
Een klager kan door de klachtencoördinator worden bijgestaan in het op schrift stellen van een klacht. Voor het indienen van een klacht kan ook gebruik gemaakt worden van het digitale klachtenformulier dat te vinden is op de website van de gemeente.
2. De op schrift gestelde klacht wordt door de klachtencoördinator:
  - a. doorgezonden naar de klachtbehandelaar;
  - b. in kopie verzonden naar aangeklaagde.
3. De op schrift gestelde klacht wordt verder als een schriftelijke klacht behandeld.

### Artikel 7 - Een mondelinge klacht kenbaar gemaakt tijdens het bestuurdersspreekuur

De klacht wordt op schrift gesteld door de bestuurder en volgt verder de schriftelijke klachtenprocedure.

## HOOFDSTUK 3 DE SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE

### Artikel 8 - Indiening klaagschrift

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven.
2. Een klaagschrift kan ook digitaal worden ingediend via het klachtenformulier op de website van de gemeente of via de email ([info@pijnacker-nootdorp.nl](mailto:info@pijnacker-nootdorp.nl)).
3. Een ingekomen klaagschrift wordt ingeboekt en direct doorgezonden naar de klachtencoördinator.
4. Het klaagschrift dient in het Nederlands te zijn opgesteld, dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.

### Artikel 9 - Registratie

De klachtencoördinator draagt zorg voor het beoordelen of het om een klacht als bedoeld in artikel 1, sub b van deze regeling gaat en draagt zorg voor de registratie van de klacht.

### Artikel 10 - Ontvangstbevestiging en in behandeling nemen

1. De klachtencoördinator draagt verder zorg voor:
  - a. het toezenden van een ontvangstbevestiging aan de klager;
  - b. het toezenden van het klaagschrift aan de betreffende klachtbehandelaar;
  - c. het (door de klachtbehandelaar) binnen 5 werkdagen (laten) opnemen van persoonlijk contact met de klager om te horen wat er speelt;
  - d. het (door de klachtbehandelaar) samen met de klager bepalen van de beste wijze van afdoening van de klacht: informeel (oplossingsgericht gesprek) of formeel (hoor- en wederhoorsessies);
  - e. het in voorkomende gevallen toezenden van een kopie van het klaagschrift naar de aangeklaagde;
  - f. het desgewenst sturen van de formele-procedure-uitleg aan aangeklaagde;
  - g. het desgewenst sturen van de formele procedure-uitleg aan de klager.
2. De ontvangstbevestiging vermeldt:
  - a. De datum van ontvangst van de klacht;
  - b. Het registratienummer van de klacht;
  - c. De te verwachten afhandelduur (maximaal 6 of bij verdaging 10 weken);
  - d. De naam van de klachtencoördinator en het telefoonnummer waarop deze te bereiken is.

3. De in voorkomende gevallen gewenste uitleg over de formele procedure vermeldt:
  - a. de naam van de klachtbehandelaar die een advies zal uitbrengen aan het betreffende bestuursorgaan;
  - b. uitleg over de klachtenprocedure;
  - c. de uiterlijke afhandelingsdatum.

#### **Artikel 11 - Buiten behandeling laten**

1. 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 Algemene wet bestuursrecht, en klager, nadat hij door de klachtencoördinator 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 Algemene wet bestuursrecht.
2. 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.

#### **Artikel 12a - Taken klachtbehandelaar *informele* procedure (oplossingsgericht gesprek)**

De klachtbehandelaar draagt, met ondersteuning van de klachtencoördinator, zorg voor:

- a. Het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn.
- b. Het onderzoeken van wat er speelt door binnen 5 werkdagen persoonlijk contact op te nemen met klager, zonder op de inhoud in te gaan.
- c. Het samen met de klager bepalen van de beste behandelmethodes van diens klacht. De Klachtbehandelaar nodigt klager hierbij actief uit voor een persoonlijk, oplossingsgericht en informeel gesprek.
- d. Het al dan niet onder gespreksleiding van een neutrale en onafhankelijke gespreksleider persoonlijk, informeel in gesprek gaan met klager om te onderzoeken wat er speelt en of oplossingen in wederzijds belang denkbaar zijn.
- e. Het samen en in overleg met de klager bepalen wat in die specifieke situatie wenselijk is en hoe de eventueel gemaakte afspraken vorm krijgen, bijvoorbeeld:
  1. Een mail aan klager met daarin de afspraken;
  2. Een afsprakenlijst aan klager; of
  3. Een afhandelingsbrief door het bestuursorgaan;
  4. Een bericht van klager dat hij zijn klacht intrekt.

#### **Artikel 12b - Taken klachtbehandelaar *formele* procedure (hoor- en wederhoor)**

De klachtbehandelaar draagt, met ondersteuning van de klachtencoördinator, zorg voor:

- a. Het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn.
- b. Het onderzoeken van wat er speelt door binnen 5 werkdagen persoonlijk contact op te nemen met klager, zonder op de inhoud in te gaan en samen met de klager bepalen van de beste behandelmethodes van diens klacht.
- c. Als klager kiest voor de formele procedure van hoor- en wederhoor:
  - Het formeel horen van de klager in een hoorzitting;
  - Indien sprake is van een aangeklaagde het in een aparte hoor-sessie bieden van wederhoor aan de aangeklaagde.

De klachtbehandelaar kan de klager met instemming van de klager telefonisch horen.

Indien daarvoor wordt gekozen, wordt de klager de gelegenheid geboden zijn klaagschrift in een tweede telefoongesprek toe te lichten, zodat de klager zich hierop kan voorbereiden.

- d. Het opstellen van een advies aan het bestuursorgaan in de vorm van een afhandelingsbrief aan klager. Deze afhandelingsbrief wordt met het advies aan het bestuursorgaan eerst in concept voorgelegd aan de klachtencoördinator. De brief stelt de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
- e. Het toesturen van een kopie van de uitgaande afhandelingsbrief aan de klachtencoördinator ten behoeve van het klachtdossier.

### **Artikel 13 - Tegemoetkoming**

In het kader van de informele, oplossingsgerichte benadering kunnen sommige behandelstappen worden overgeslagen of in een andere volgorde plaatsvinden. Afstemming hierover vindt vooraf plaats met de klachtencoördinator.

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenregeling.

### **Artikel 14 - Verdagingsbeslissing**

Een verdagingsbeslissing kan voor maximaal 4 weken genomen worden door het bestuursorgaan binnen 6 weken na datum van binnenkomst van het klaagschrift. De klager en de klachtbehandelaar worden door de klachtencoördinator binnen die 6 weken van de verdagingsbeslissing schriftelijk in kennis gesteld. Indien sprake is van een verdaging vermeldt het advies tevens de reden van de verdaging.

### **Artikel 15 - Beslissing bestuursorgaan (formele procedure)**

1. In de afdoeningsbrief deelt het bestuursorgaan aan de klager schriftelijk en gemotiveerd mee wat de bevindingen van de klachtbehandelaar zijn van het onderzoek naar de klacht en welke conclusies daar eventueel aan kunnen worden verbonden.
2. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies van de klachtbehandelaar wordt de reden voor die afwijking duidelijk gemotiveerd.
3. De afdoeningsbrief vermeldt dat de klager zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman als hij niet tevreden is met de be- of afhandeling van zijn klaagschrift.
4. Een afschrift van de afdoeningsbrief wordt gezonden naar de klachtencoördinator ten behoeve van het klachtdossier.

## **HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 16 - Rapportage klachten**

In het burgerjaarverslag wordt jaarlijks geanonimiseerd verslag gedaan van het aantal ingekomen klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

### **Artikel 17 - Inwerkingtreding en Citeertitel**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Pijnacker-Nootdorp 2017".
2. Deze regeling treedt in werking een dag na datum van bekendmaking.  
Met ingang van die datum wordt de 'Interne Klachtenregeling 2008' ingetrokken.

*Vastgesteld in de openbare vergadering van 1 juni 2017.*

*de griffier,  
drs. B.S.M. Sepers*

*de voorzitter,  
mw. F. Ravestein*

*Vastgesteld in de vergadering van 11 april 2017.*

*de secretaris,  
drs. J.P.R. Woudstra*

*de burgemeester,  
mw. F. Ravestein*

*Vastgesteld op 11 april 2017*

*de burgemeester,  
mw. F. Ravestein*

## TOELICHTING

### A. Algemene toelichting bij interne en externe klachtbehandeling

#### A 1 Grondslag

##### *Grondslag*

Artikel 5 van de Grondwet (het petitierecht) biedt iedereen de mogelijkheid om verzoekschriften in te dienen: "Ieder heeft het recht verzoeken schriftelijk bij het bevoegd gezag in te dienen." Een klacht, opgevat als een verzoek aan het 'bevoegd gezag' om iets te doen aan of een oordeel te geven over overheidshandelen in een bepaald concreet geval, is een specificatie van het algemene 'verzoekschrift'. De grondslag voor de behandelingsplicht van klachten ligt in de beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid die met zich meebrengen dat de burger moet kunnen rekenen op een eerlijke en zorgvuldige behandeling van zijn klacht.

##### *Functie*

Klachtbehandeling heeft een tweevoudige functie. De burger wordt zo een aanvullende vorm van (rechts)bescherming geboden en het bestuursorgaan krijgt er een kwaliteitsinstrument mee aangereikt. Klachtbehandeling verschaft de gemeente immers feedback over haar functioneren.

#### A 2 Gedachtegoed en normen

##### *Klachtdefinitie is laagdrempelig; de gemeente staat open voor klachtbehandeling*

Een klacht is een uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten te handelen van de gemeente Pijnacker-Nootdorp in een bepaalde aangelegenheid. Het indienen van een klacht is eenvoudig en kan op verschillende manieren: in ieder geval mondeling, per telefoon, brief, e-mail, fax. De gemeentelijke website biedt de mogelijkheid om een klacht digitaal in te dienen via een klachtenformulier.

##### *Leren van klachten*

De gemeente staat ervoor open om een klacht in behandeling te nemen en ziet klachten als een kans om te leren. Een betrokken gemeente neemt regie en verantwoordelijkheid.

Na afloop van elke klachtbehandeling moet beoordeeld worden of er mogelijkheden zijn tot verbetering van het handelen dat tot de klacht heeft geleid. Wanneer dit het geval is, moeten er zo mogelijk maatregelen worden genomen.

Bij alle *informele* klachten, checkt de klachtencoördinator aan het eind van het klachttraject persoonlijk bij de klager of diens klacht afdoende afgehandeld is door de klachtbehandelaar of dat er bij klager nog verwachtingen zijn.

Bovendien wordt aan *alle* klagers, na afloop van het klachttraject, een (digitale) enquête verzonden. In de enquête worden vragen gesteld over hoe de klager het klachtproces heeft ervaren, maar ook hoe hij het contact heeft beleefd.

Regelmatig wordt de feedback uit de enquêtes geëvalueerd door de klachtencoördinator.

Deze acties voorkomen hopelijk vervolgprocedures naar de Nationale Ombudsman, omdat rechtstreeks gereageerd en geacteerd kan worden op wat klagers aan feedback geven.

Aan klagers wiens klacht (deels)gegrond is verklaard, wordt een presentje (een bloemenbon) opgestuurd om hen te bedanken voor het 'leermoment'.

##### *Klachtenbehandeling begint oplossingsgericht en doet recht aan alle partijen*

Elke klachtenbehandeling begint oplossingsgericht: er wordt zo snel mogelijk (telefonisch) contact gelegd met de klager om na te gaan welke gewenste actie hij verwacht van de gemeente en of er op praktische wijze naar zijn tevredenheid aan de klacht tegemoet gekomen kan worden.

Als dit niet tot een voortvarende oplossing leidt, dan wordt verdere behandeling ingezet. Ook hierbij wordt in het oog gehouden of er naar tevredenheid van de klager tegemoet gekomen kan worden aan zijn klacht.

De focus op tevredenheid van de klager betekent niet dat er geoordeeld mag worden over het persoonlijke gedrag van ambtenaren zonder dat transparant en gedegen onderzoek heeft plaatsgevonden. Een zorgvuldige behandeling van klachten betekent evenmin dat de gemeente elke klacht kan oplossen of elke klager tevreden kan stellen. Klachtbehandeling is maatwerk met een ondergrens, en doet recht aan alle betrokken partijen.

##### *Verantwoordelijkheid voor klachtenbehandeling ligt in de lijn, klachtencoördinator is aanspreekpunt en adviseur*

De primaire verantwoordelijkheid voor klachtenbehandeling ligt in de lijn van de gemeentelijke organisatie en volgt de gemeentelijke bevoegdheidsverdeling.



De klachtencoördinator bewaakt het klachtenproces, adviseert over klachtbehandeling en is het aanspreekpunt voor herkenning en behandeling. Hij levert informatie ten behoeve van het leren van klachten. De klachtencoördinator kent de organisatie goed.

*Klachtbehandeling vindt zo dicht mogelijk bij ontstaan van de klacht plaats*

Een klacht wordt zo dicht mogelijk bij de uitvoering of waar de klacht ontstaan is, behandeld. Dit om de oplossingsgerichtheid en het lerende effect te bevorderen. De klachtencoördinator en behandelaar hebben indien nodig nauw overleg over de behandeling en het resultaat.

*Klachtenbehandeling is mentaliteit, handelen met empathie*

De klachtencoördinator en klachtenbehandelaar verplaatsen zichzelf in klacht en klager en, indien aan de orde, de beklagde ambtenaar. Hun perspectief wordt serieus genomen en in waarde gelaten. Behoorlijke omgang met klachten is een kwestie van juiste mentaliteit: objectief, hulpvaardig, professioneel, servicegericht, transparant, voortvarend, respectvol, betrokken, laagdrempelig, oplossingsgericht, inhoudelijk en procedureel volledig.

Behandel een klager zoals je zelf behandeld zou willen worden, of zoals je wilt dat iemand die je na staat behandeld wordt. Bevorder deze mentaliteit binnen de gemeente.

*Klachtenonderzoek moet onbevooroordeeld en ongehinderd plaatsvinden*

Een klachtenonderzoek vindt onbevooroordeeld en ongehinderd plaats; de klachtencoördinator of de klachtenbehandelaar hebben desgewenst toegang tot alle noodzakelijke informatie.

Het onderzoek vindt in principe plaats in de lijn en bestaat uit het (al dan niet in een informeel gesprek) horen van klager en (indien daarvan sprake is) de beklagde ambtenaar, waarheidsvinding (feitenonderzoek) naar de gang van zaken en de reactie van het beklagde onderdeel. Inhoudelijke beoordeling vindt plaats door een medewerker die niet bij de totstandkoming van de klacht betrokken geweest is.

*Objectieve oordeelsvorming; toetsing aan rechtmatigheid en behoorlijkheid*

Bij de oordeelsvorming worden alle betrokken belangen gewogen en worden de normen van rechtmatigheid, rechtvaardigheid en behoorlijkheid als toetsingskader gebruikt. Er wordt alleen over het handelen van de gemeente geoordeeld.

*Geen bezwaar of beroep*

In het publiekrechtelijk klachtenrecht gaat het steeds om gedragingen van overheidsorganen. Het klachtenrecht is ter aanvulling van de rechtsbeschermingsmogelijkheden. Het gaat telkens om het uitlokken van een uitspraak/oordeel langs niet-rechterlijke weg over een handelen of nalaten van een bestuursorgaan, bestuurder of ambtenaar. De beslissingen (conclusies en aanbevelingen) in het kader van het klachtenrecht zijn niet gericht op een rechtsgevolg en dus geen besluiten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Er staat tegen die beslissing geen bezwaar of beroep open.

Mocht de behandeling van een klacht leiden tot wijziging of intrekking van een besluit waaraan de aangevochten gedraging gerelateerd was, dan staat tegen die wijziging of intrekking bezwaar en/of beroep open.

*Onderscheid interne en externe klachtbehandeling*

In eerste instantie wordt het interne (gemeentelijke) klachtrecht benut. Bij ontevredenheid over de interne klachtbehandeling, kan de klager terecht bij de Nationale Ombudsman als externe klachtinstantie.

*Interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan*

Interne klachtbehandeling is de behandeling van klachten over een bestuursorgaan en degenen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Het bestuursorgaan doet bij interne klachtbehandeling de klacht zelf af. Sinds 1 juli 1999 geldt hiervoor de regeling van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Uitgangspunt bij de klachtenprocedure is artikel 9:1 van de Awb dat als volgt luidt:

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

*Waarom klachtenregeling naast regeling in de Awb?*

Naast de regeling van de Awb is er intern behoefte aan specificatie van de klachtenregeling als het gaat om zaken als bevoegdheden, takenverdeling en interne procedure beschrijving.

De klachtenregeling draagt bij aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen.

### *Externe klachtbehandeling en samenwerken met de ombudsman*

Mocht een klager onverhoopt niet tevreden zijn met de wijze van klachtafhandeling door de gemeente, dan kunnen zij zich wenden tot de Nationale Ombudsman als externe ombudsvoorziening.

In principe is de interne procedure een verplichte voorfase voordat klagers terecht kunnen bij een bevoegde instantie, zoals de Nationale Ombudsman. Ratio hierachter is dat de klager het bestuursorgaan op de hoogte stelt van zijn klacht (het zogenoemde kenbaarheidsvereiste) en dit orgaan in de gelegenheid stelt de klacht te behandelen. Het komt de relatie overheid-burger ten goede indien zij onderling tot een oplossing komen. Bovendien is sprake van een grotere doelmatigheid, het onderzoek naar de toedracht is voor het bestuursorgaan zelf eenvoudiger dan voor een buitenstaander.<sup>2</sup>

Het betrokken bestuursorgaan hoeft de klacht niet behandeld te hebben, maar moet wel daartoe in de gelegenheid zijn gesteld voordat de Nationale Ombudsman bevoegd is. De Nationale Ombudsman kan, behalve onderzoek naar klachten van mensen over overheidsinstanties, ook uit eigen beweging een onderzoek starten, naar b.v. structurele knelpunten in de relatie tussen burger en overheid. Hij maakt duidelijk wat deze knelpunten veroorzaakt en adviseert de overheid over een aanpak ervan. Zo stimuleert de Ombudsman het lerend vermogen bij de overheid.

In elke formele klachtafhandelingsbrief van het beslissend bestuursorgaan wordt naar de Nationale Ombudsman verwezen.

De gemeente Pijnacker-Nootdorp is sinds 1 januari 2006 aangesloten bij de Nationale Ombudsman als instantie voor de externe klachtbehandeling. Voordeel hiervan is dat:

- gebruik gemaakt kan worden van de (personele) ondersteuning van deze voorziening.
- de Nationale Ombudsman bij de burgers bekend staat als een onafhankelijk, gezaghebbend instituut waarin de burger vertrouwen heeft.
- er door de Ombudsman geen onderzoek wordt gestart naar de klachtbehandeling door de gemeente als deze niet eerst zelf de klacht heeft behandeld conform hoofdstuk 9 van de AWB. Alvoorts een klacht te kunnen indienen bij de Nationale Ombudsman, moet de klager immers zijn klacht kenbaar hebben gemaakt bij het betrokken bestuursorgaan.

Elk gemeentelijk onderdeel werkt ruimhartig mee aan de verzoeken van de Nationale ombudsman; rapportages en bevindingen van de ombudsman worden getoetst op mogelijke verbeteringen in de processen van de gemeente.

De lijnen met de Nationale Ombudsman zijn kort.

### *Onderscheid mondelinge en schriftelijke procedure*

Mondelinge klachten kennen geen vormvereisten. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht (art. 9:2 toelichting) is niet vereist. Ook is het toegestaan mondeling te reageren op telefonische klachten, tenzij de klager uitdrukkelijk om een schriftelijke reactie verzoekt.

---

2) M. Oosting, Een externe klachtvoorziening, ook voor gemeenten, Bestuurswetenschappen 1997, afl. 3, p.153