

Klachtenregeling gemeente Vught

1. INLEIDING

De gemeente Vught wil bij de uitvoering van haar taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Wanneer een burger meent dat de gemeente hem niet behoorlijk behandeld heeft, kan hij hierover een klacht indienen.

In deze "Klachtenregeling gemeente Vught" wordt de interne behandeling van klachten in regels beschreven. Deze regels geven nadere invulling aan titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Klachtenverordening gemeente Vught.

Bij klachtbehandeling wordt een informele benadering nagestreefd. De klachtbehandeling is laagdrempelig ingericht en het contact met de burger staat centraal. Bij een juiste procedurele uitwerking en medewerking van de hele organisatie is het een effectief instrument voor kwaliteitsmanagement, waarmee het niveau van dienstverlening kan worden verbeterd.

2. KLACHTRECHT IN HOGERE REGELGEVING

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de door de gemeenteraad vastgestelde Klachtenverordening gemeente Vught zijn wettelijke bepalingen opgenomen voor klachtbehandeling.

2.1 ALGEMENE WET BESTUURSRECHT

De Algemene wet bestuursrecht geeft in hoofdstuk 9 voorschriften voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen en van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

De eerstelijnsvoorziening is opgenomen in Titel 9.1. Het betreft klachtbehandeling door een bestuursorgaan (intern klachtrecht).

Titel 9.2 regelt de tweedelijnsklachtvoorziening. De gemeente Vught is hiervoor aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman kan een onderzoek starten als een klacht in eerste instantie – door het bestuursorgaan – niet naar tevredenheid van een klager is opgelost.

Titel 9.1, die dus betrekking heeft op klachten die de gemeente behandelt, bevat de minimale eisen voor interne behandeling van klachten.

- Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen.
- Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- Er kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld tegen het oordeel over een klacht.
- De klachtprocedure kan worden gestaakt indien naar tevredenheid van klager aan de klacht tegemoet is gekomen.
- De klachtbehandeling moet onpartijdig zijn: de behandeling moet geschieden door een ander dan op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht betrekking heeft op een bestuursorgaan zelf, de voorzitter of een lid hiervan.
- Verjaring van een klacht één jaar nadat de gedraging plaatsvond.
- De toepassing van hoor en wederhoor.
- Het oordeel over de klacht moet gemotiveerd worden.
- De mogelijkheid van externe behandeling moet vermeld worden.
- Schriftelijk ingediende klachten moeten geregistreerd worden.

Hoofdstuk 9 van de Awb is opgenomen in bijlage I.

2.2 KLACHTENVERORDENING

De raad heeft de Klachtenverordening gemeente Vught vastgesteld. Daarin heeft de raad de hoofdlijnen voor interne klachtbehandeling bepaald.

Klachtbehandeling in twee fases

De verordening onderscheidt twee fases van klachtbehandeling:

1. informele behandeling waarbij de medewerker of klachtbehandelaar probeert de klacht direct danwel door bemiddeling tot tevredenheid van de klager op te lossen;
2. formele behandeling, waarbij een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld volgens titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in en bij de klachtenverordening.

Aanwijzing en nadere regeling door college

De raad heeft het college in de verordening aangewezen om:

- de klachtencoördinatoren aan te wijzen en hun taken en bevoegdheden vast te stellen;
- de behandelaars van bepaalde klachten aan te wijzen en hun taken en bevoegden vast te stellen;
- nadere regels vast te stellen voor:
 - a. de registratie van klachten;
 - b. de procedure voor behandeling van en advisering over mondelinge en schriftelijke klachten ter uitvoering van artikel 2 van de Klachtverordening;
 - c. de vereisten voor indiening van een klacht waaraan, naast de in artikel 9:4, lid 2 van de wet genoemde vereisten, moet worden voldaan;
 - d. het niet in behandeling nemen van een klacht met inachtneming van artikel 9:8, lid 1 en 2 van de wet.
- het formulier vast te stellen met behulp waarvan een klacht kan worden ingediend.

Het college heeft deze regels vastgelegd in deze Klachtenregeling gemeente Vught.

3. ALGEMEEN

Deze klachtenregeling geeft regels voor de interne klachtbehandeling. Klachten worden volgens deze regeling behandeld. Alleen bij hoge uitzondering kan hiervan worden afgeweken. De regeling laat ruimte voor maatwerk waarbij de klachtprocedure wel aan een aantal voorwaarden moet voldoen.

Deze regeling is bedoeld voor iedereen die te maken heeft met klachtbehandeling. De regeling geeft inzicht in wie waar verantwoordelijk voor is bij de behandeling van klachten en in de taken bij klachtbehandeling. Naast de klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars is de regeling van belang voor alle medewerkers die bijdragen aan de dienstverlening van gemeente Vught. Zij dienen zich bewust te zijn van wat adequate dienstverlening en klachtbehandeling inhoudt. Zij zijn mede verantwoordelijk voor het herkennen en in behandeling nemen van klachten.

3.1 Uitgangspunt klachtbehandeling

Klachtbehandeling richt zich op verbeteren van de relatie tussen burger en gemeente: werken aan behoorlijkheid en daardoor ook aan vertrouwen in de overheid.

Door bij een klacht direct het gesprek aan te gaan met een klager, te luisteren naar de klager zodat deze zich gehoord en gezien voelt, neemt de gemeente de burger serieus. In de praktijk worden klachten dan ook veelal op deze wijze naar tevredenheid van de klager opgelost. Dit is ook wat de wetgever voor ogen heeft. In artikel 9:5 van de Awb is bepaald dat de formele regeling van Klachtrecht in de Awb vervalt zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Het voeren van een formele klachtprocedure is daarbij een middel maar geen doel op zich.

De procedure in deze Klachtenregeling sluit daarbij aan.

Uitgangspunt is: snelle interventie of bemiddeling - ook wel genoemd (pre)mediation – als het kan, en inzetten van de volledige procedure (met hoor en wederhoor) als informele behandeling niet tot het gewenste resultaat leidt.

De procedure kan in elk stadium worden beëindigd als een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt.

3.2 Behoorlijkheidsnormen

Er kan altijd iets mis gaan tussen burger en overheid. Bij klachtbehandeling komt de vraag aan bod of de burger behoorlijk behandeld is door de overheid.

De uitgangspunten voor een behoorlijke behandeling staan in de Behoorlijkheidswijzer. Deze is door de Nationale Ombudsman opgesteld. De gemeente Vught betreft deze behoorlijkheidsnormen bij de beoordeling van klachten. Het is een middel om aan een klager onderbouwd aan te geven welke regels voor behoorlijk overheidsoptreden de gemeente (on)voldoende in acht heeft genomen. Daarnaast is het een middel voor management en bestuur om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden, die uitgewerkt zijn in 22 regels, die elke van een korte toelichting zijn voorzien:

- open en duidelijk (transparant, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger, goede motivering);
- respectvol (respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid, bijzondere zorg);
- betrokken en oplossingsgericht (maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid, de-escalatie);
- eerlijk en betrouwbaar (integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit).

De Behoorlijkheidswijzer is opgenomen in bijlage II bij deze regeling.

3.3 Klager

Wie kunnen er een klacht indienen?

De Awb bepaalt dat een ieder het recht heeft om een klacht in te dienen. Onder "ieder" moeten zowel natuurlijke personen als rechtspersonen worden verstaan. De klager kan zich bij de indiening van zijn klacht laten bijstaan of zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. De klager is degene die in eerste instantie bepaalt of zijn reactie een klacht is.

3.4 Beklaagde

Over wie kan geklaagd worden?

Er kan worden geklaagd over bestuursorganen (in de zin van art. 1:1 Awb) en over personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Hierbij valt te denken aan ambtenaren/medewerkers die onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werken, maar ook over de voorzitter en leden van het college kan worden geklaagd. Raadsleden zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de raad. Op grond van de Awb kan niet worden geklaagd over een individueel raadslid of commissielid.

3.5 Klacht

3.5.1 definitie

De Awb geeft geen definitie van een klacht. Wel geeft de wet aan 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. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Met de omschrijving dat een klacht een gedraging in een bepaalde aangelegenheid betreft sluit de wetgever klachten over algemeen beleid of regelgeving uit. Ook klachten die onvoldoende relatie hebben met een concreet aanwijsbare gedraging zijn niet als klacht te beschouwen. Het begrip gedraging omvat feitelijke handelingen, bestuursrechtelijke en privaatrechtelijke rechtshandelingen.

In de Klachtverordening gemeente Vught is een klacht als volgt beschreven:

Een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen.

3.5.2 Meldingen, bezwaren en zienswijzen

Meldingen, bezwaren en zienswijzen zijn te onderscheiden van klachten. Deze klachtenregeling is daarop niet van toepassing.

Melding

Een melding betreft het signaleren van feitelijke onvolkomenheden of misstanden, zonder dat daarbij sprake is van een uiting van ongenoegen door de melder over een bepaalde handeling. Denk hierbij aan bijvoorbeeld meldingen over de openbare ruimte, zoals losliggende bestrating, afval op straat. Dit zijn dus eigenlijk "storingen en storende zaken" die over het algemeen door iedereen waarneembaar zijn en (liefst snel) verholpen moeten worden. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen. Toch zal het voorkomen dat meldingen als klacht binnenkomen. Meldingen die als klacht binnenkomen kunnen worden doorgezet naar de aparte procedure die hiervoor is ingericht.

LET OP: Een herhaalde melding is wel een klacht als de herhaling met een uiting van ongenoegen gepaard gaat.

Bezwaar

Een bezwaar gaat altijd over een besluit. Een inwoner kan (individueel of collectief) bezwaar maken als hij zelf nadelige gevolgen ondervindt van een genomen besluit.

Zienswijze

Een zienswijze is een reactie op een voornemen van het gemeentebestuur. Het kan gaan om het voornemen om een bestemmingsplan vast te stellen of een vergunning te verlenen. In de praktijk gaat het bij een zienswijze vrijwel altijd om bedenkingen tegen het voorgenomen besluit.

3.6 Vorm klacht

Een klacht is vormvrij en kan dus mondeling en schriftelijk worden ingediend. Dat klachten ook mondeling mogen worden ingediend vraagt extra aandacht voor het herkennen van klachten. Voor goede klachtbehandeling is het van belang dat de organisatie "klachtontvankelijk" is. Dat wil zeggen dat medewerkers die klantcontacten hebben zich realiseren dat zij een taak hebben bij het herkennen en in behandeling nemen van klachten.

Een schriftelijke klacht kan in de vorm van een brief worden ingediend of door middel van het klachtenformulier. Als een klager daarom vraagt is de klachtencoördinator de klager behulpzaam bij het op schrift stellen van een klacht.

3.7 Klachtformulier

Klachten kunnen via de website worden ingediend met behulp van het vastgestelde formulier als opgenomen in bijlage III.

4. ROLLEN

4.1 Klachtencoördinator

4.1.1 Taken en bevoegdheden

De klachtencoördinator zorgt voor een adequaat klachtregistratiesysteem, beheert dit en bewaakt de procedures.

De klachtencoördinator bevordert de herkenning van klachten en de afwikkeling van klachten via de daarvoor bestemde procedures.

De klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaars op het gebied van klachtrecht.

De klachtencoördinator rapporteert periodiek over klachten (7).

De coördinator voert de taken uit zoals deze in het klachtproces (8) beschreven zijn.

De klachtencoördinator informeert de portefeuillehouder, het college en de directie over alle klachten die aan het college gericht zijn.

De klachtencoördinator informeert de portefeuillehouder, het college en de directie als voor een klacht de formele procedure met hoorzitting gevolgd moet worden.

Tevens is de coördinator de contactpersoon van de Nationale Ombudsman.

4.1.2 Aanwijzing klachtencoördinatoren

De medewerkers van team juridische zaken van Staf F&O zijn klachtencoördinatoren. Zij vervangen elkaar onderling.

4.2 Klachtbehandelaar

4.2.1 Taken en bevoegdheden

De klachtbehandelaar behandelt de klachten inhoudelijk op de wijze zoals in deze regeling is beschreven.

De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een correcte behandeling van de klacht en is het eerste aanspreekpunt voor de klager en de beklagde.

4.2.2 Aanwijzing klachtbehandelaars

De gemeenteraad heeft bepaald dat:

- een klacht over een medewerker van de griffie wordt behandeld door de raadsgriffier;

- een klacht over de gemeentesecretaris of raadsgriffier wordt behandeld door de burgemeester;
- een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester;
- een klacht over het college of over een lid van het college wordt behandeld door de burgemeester;
- een klacht over de gemeenteraad of een door of vanuit de raad samengestelde commissie wordt behandeld door de burgemeester.

De gemeenteraad heeft daarnaast bepaald dat het college de klachtbehandelaars voor klachten over overige medewerkers en de heffings- en invorderingsambtenaar aanwijst.

- een klacht over de heffings- of invorderingsambtenaar wordt behandeld door de adjunct-directeur;
- een klacht over medewerkers wordt behandeld door de afdelingsmanager of door de teamleider (bij organisatieonderdelen zonder afdelingsmanager) van de medewerker waarover wordt geklaagd. Een afdelingsmanager kan de behandeling aan een andere (lagere) leidinggevende binnen de afdeling overdragen;
- een klacht over een afdelingsmanager, een medewerker van de directiestaf of een medewerker van stafonderdeel F&O wordt behandeld door de adjunct-directeur;
- een klacht over de adjunct-directeur wordt behandeld door de gemeentesecretaris.

In de praktijk komen ook klachten voor die formeel wel aan het college zijn geadresseerd of daaraan formeel toegerekend moeten worden, maar die niet direct de concrete gedragingen, het feitelijk handelen of nalaten van het college zelf betreffen. Deze klachten lenen zich meer voor behandeling door de afdelingsmanager of teamleider van het organisatieonderdeel waarop de klacht feitelijk betrekking heeft. De klachtencoördinator wijst in deze gevallen de klachtbehandelaar aan.

4.3 Medewerkers

Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot een medewerker wendt, wordt getracht de klacht direct mondeling op te lossen en de klager tevreden te stellen. Deze informele behandeling van een mondeling ingediende klacht vindt plaats door de betrokken medewerker tenzij de klager aangeeft dat het om een formele klacht gaat en of om "opschaling" vraagt. In dat geval zal de klacht ook schriftelijk ingediend moeten worden (eventueel met hulp van de klachtencoördinator) en door de klachtencoördinator in behandeling worden genomen.

4.4 Mandatering van collegebevoegdheden

Het college mandateert de bevoegdheid:

1. om de ontvangst van de klacht te bevestigen aan de klager: aan de klachtencoördinator;
2. om te besluiten dat een klacht niet in behandeling wordt genomen op grond van het bepaalde in hoofdstuk 9, titel 9.1, art. 9:4 en 9:8 van de Awb, de klachtenverordening en de klachtenregeling van de gemeente Vught: aan de klachtencoördinator;
3. om een verdagingsbesluit te nemen als bedoeld in artikel 9:11, tweede lid van de Awb: aan de klachtenbehandelaar;
4. als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb, om de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt, bij klachten over:
 - de heffings- of invorderingsambtenaar;
 - of
 - medewerkers, met uitzondering van een afdelingsmanager, adjunct-directeur of gemeentesecretaris:

aan de adjunct-directeur.

5. BEHANDELING

5.1 Ontvangstbevestiging

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een klacht zo spoedig mogelijk aan de klager.

De ontvangstbevestiging bevat behalve de informatie als voorgeschreven in artikel 9:15 lid 1 van de wet, namelijk welke klachtbehandelaar over de klacht zal adviseren, tevens informatie over het vervolg van de klachtbehandeling.

De klachtencoördinator draagt zorg voor het bepaalde in artikel 9:9 van de wet en zendt de beklagde een afschrift van de ontvangstbevestiging toe.

5.2 Indieningsvereisten

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als er onvoldoende gegevens zijn verstrekt om de klacht in behandeling te kunnen nemen. De klachtencoördinator toetst of een ingediende klacht aan de indie-

ningsvereisten voldoet. Aan de klager wordt altijd een redelijke termijn gegeven om de ontbrekende informatie alsnog in te dienen.

Naast de indieningsvereisten die artikel 9:4, lid 2 van de wet noemt, bevat een schriftelijke klacht:

- a. de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden of de klacht is ontstaan;
- b. de vermelding van het bestuursorgaan of de naam of functie van de medewerker over wie wordt geklaagd;
- c. de reden van de klacht.

5.3 Klachten die niet in behandeling worden genomen

Een klacht wordt niet in behandeling genomen:

- a. als niet voldaan is aan de indieningsvereisten en er daardoor onvoldoende gegevens zijn verstrekt voor het in behandeling nemen van de klacht en de klager de ontbrekende gegevens niet binnen de daarvoor gegeven herstelperiode heeft verstrekt;
- b. als het een (herhaalde) klacht betreft die al eerder behandeld is;
- c. als de gedraging langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. De klacht is dan "verjaard". Achtergrond hiervan is dat klachtonderzoek (vaststelling van feiten en waarheidsvinding) over de gedraging met het verstrijken van tijd niet meer zorgvuldig kan plaatsvinden;
- d. als bezwaar of beroep kon worden ingediend of een andere rechterlijke instantie zich zou kunnen uitspreken. Dit in verband met ongewenste samenloop;
- e. als het gaat om een gedraging in een opsporingsonderzoek;
- f. als niet de gemeente maar een andere organisatie het bevoegde orgaan is de klacht te behandelen;
- g. als de klacht algemeen beleid of regelgeving betreft;
- h. als de klacht geen concreet aanwijsbare gedraging betreft.

De klachtencoördinator deelt dit de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht, mede. De kennisgeving is gemotiveerd en aan de beklagde wordt hiervan een afschrift verstrekt. De klachtencoördinator heeft hiervoor mandaat.

5.4 Klachten die niet in behandeling genomen hoeven te worden

Als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging onvoldoende is dan bestaat er geen verplichting tot klachtbehandeling. De klachtbehandelaar bepaalt of er sprake is van onvoldoende gewicht van de gedraging en stelt de klager hiervan gemotiveerd in kennis. De beklagde ontvangt een afschrift van de kennisgeving. De klachtenbehandelaar heeft hiervoor mandaat.

5.5 Hoorplicht

De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid om te worden "gehoord". Ook wordt de persoon gehoord waar de klacht betrekking op heeft. Dit horen vindt plaats in de vorm van een gesprek met klager en beklagde. De klager kan van een gesprek afzien. Van deze wijze van horen kan door de klachtbehandelaar alleen worden afgezien als de klacht kennelijk (in de zin van evident) ongegrond is.

5.5.1 Uitnodiging gesprek

De klachtbehandelaar nodigt de klager en de beklagde uit voor een gesprek op kantoor of voert dit gesprek telefonisch met klager. Telefonisch horen is alleen mogelijk met toestemming van de klager. In verband met de gewenste voorbereiding door de klager kan het horen in een later telefoongesprek plaatsvinden. De klachtbehandelaar draagt er zorg voor dat de klager en de beklagde voor het gesprek kennis kunnen nemen van alle relevante informatie die op de klacht betrekking heeft.

5.5.2 Gezamenlijk gesprek

De bedoeling is dat klager en beklagde op elkaars standpunten kunnen reageren. De klachtbehandelaar beoordeelt of er sprake kan zijn van een gezamenlijk gesprek met klager en beklagde. Daarvan wordt in ieder geval afgezien als klager dat niet wil. In dat geval worden klager en beklagde afzonderlijk gehoord.

5.5.3 Gemachtigde

Klager en beklagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde. Dit geeft de klachtenbehandelaar aan in de uitnodiging.

5.5.4 Doel gesprek

Het gesprek dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen, waarheidsvinding. Het uitgangspunt is om tijdens het horen/gesprek met de klager tot overeenstemming of een oplossing te komen.

5.5.6 Verslag

Van het gesprek maakt de klachtbehandelaar een verslag waarin de hoofdlijnen van het gesprek worden vastgelegd.

5.5.7 Nader onderzoek

Als dat nodig is stelt de klachtbehandelaar naar aanleiding van het horen een nader onderzoek in. Hierbij valt te denken aan het horen van getuigen. Als dit aanleiding geeft tot terugkoppeling met klager/beklaagde stemt de klachtbehandelaar dit op passende wijze af. Dit kan aanleiding zijn voor een vervolgesprek.

6. AFHANDELING

6.1 afhandelingstermijn klachten

Informeel

De werkwijze van de gemeente Vught is erop gericht een klacht zo spoedig mogelijk af te doen. Bij klachtbehandeling is het van belang voortvarend te werk te gaan omdat daarmee een signaal wordt afgegeven dat de burger serieus genomen wordt. Op deze wijze kunnen bovendien formele procedures voorkomen worden. Ook wanneer de informele behandeling de nodige inspanningen en tijd kost is het van belang de vaart erin te houden. Als de informele procedure toch wat meer tijd vergt is het belangrijk de klager tussentijds te informeren over de stand van zaken.

Formeel

Bij formele klachtbehandeling is het streven de klacht binnen 6 weken af te handelen. Deze termijn kan in bijzondere omstandigheden verlengd worden met ten hoogste vier weken. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager hiermee instemt. De klachtencoördinator bewaakt de termijnen en informeert de klachtenbehandelaar tijdig over de verdaging van de termijn waarbinnen een oordeel moet worden gegeven over de klacht. De klachtbehandelaar zorgt voor het verdagingsbericht, met daarin de motivering van de verdaging. De klachtbehandelaar heeft hiervoor mandaat.

6.2 tevreden klager

In alle stadia van de procedure geldt dat wanneer een klacht naar tevredenheid van een klager wordt opgelost de procedure daarmee eindigt. In die gevallen bepaalt de klachtbehandelaar in overleg met de klager of de klacht definitief moet worden afgehandeld met een (vaststellings)brief van de klachtbehandelaar.

6.3 ontevreden klager

Als de klager niet tevreden gesteld is nadat de informele en/of formele gesprekken (hoorzittingen) hebben plaatsgevonden, legt de klachtenbehandelaar de klacht voor aan het bestuursorgaan (of de gemandateerde) dat bevoegd is een oordeel te geven over de klacht.

6.4 voorstel aan bestuursorgaan of gemandateerde

Het voorstel aan het bestuursorgaan of de gemandateerde bevat:

- een weergave van de klacht en de gevolgde procedure;
- de bevindingen van het onderzoek, waarvoor eventueel verwezen kan worden naar een rapport van bevindingen;
- de uitkomsten van de toets aan de Behoorlijkheidswijzer (bijlage II);
- een advies voor het oordeel over de klacht en eventuele aanbevelingen voor verbeteringen. Het oordeel kan zijn dat de klager (geheel of gedeeltelijk) gelijk of ongelijk krijgt.
- Bijlagen bij het advies:
 - de klacht en de daarop betrekking hebbende documenten;
 - verslag van het horen/gesprek;
 - rapport van bevindingen;
 - de concept-brief aan de klager.

6.5 Besluitvorming over de klacht

Het betrokken bestuursorgaan of de gemandateerde neemt een besluit. Dit houdt in dat het bestuursorgaan een oordeel geeft over de klacht. Indien dit oordeel afwijkt van het advies van de klachtbehandelaar, wordt in de besluitvorming de reden voor deze afwijking vermeld.

6.6 Afhandelingsbrief

Het bestuursorgaan is verplicht om aan de klager gemotiveerd en schriftelijk mee te delen wat de weergave van de feiten is die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan en welke conclusies daar eventueel aan kunnen worden verbonden. In de afhandelingsbrief wordt, zo mogelijk, ingegaan op de uitkomsten van de toets aan de behoorlijkheidsnormen. De brief bevat het oordeel van het be-

stuursorgaan over de klacht. De behoefte aan motivering van het oordeel zal groter zijn wanneer de klager geen gelijk krijgt. Indien het oordeel afwijkt van het advies van de klachtbehandelaar wordt dit in de brief aan de klager medegedeeld. Het advies van de klachtbehandelaar wordt dan bijgevoegd.

In de afhandelingsbrief wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om bij de Nationale Ombudsman een verzoekschrift in te dienen.

6.7 Excuses

Als er wat mis is gegaan past een oprecht "sorry". Naast schriftelijke excuses in de brief kan dat ook mondeling in een voorafgaand telefonisch contact waarin wordt aangegeven dat de afhandelingsbrief (met excuses) eraan komt. Soms kan de situatie aanleiding geven om dit excuus te onderstrepen met een bloemetje of iets anders passends. Dit is ter beoordeling aan de klachtbehandelaar

7. REGISTRATIE EN RAPPORTAGE

7.1 Klachtenregistratie

Een schriftelijk ingediende klacht wordt door DIV geregistreerd in het zaakregistratiesysteem op naam van de klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert een schriftelijke klacht in het klachtregistratiesysteem dat hij beheert. De klachtregistratie is ingericht op termijnbewaking en bevat tevens de informatie die nodig is voor de periodieke verslaglegging (7.2). Vanaf het moment dat de klacht door de klachtencoördinator is toegewezen aan de klachtbehandelaar registreert deze klachtbehandelaar, totdat de klacht is afgehandeld, alle vervolgstappen in het zaakstelsel. De klachtencoördinator raadpleegt voor de actuele stand van zaken het zaakregistratiesysteem en neemt zo nodig persoonlijk contact op met de klachtbehandelaar. Klachtencoördinator en klachtbehandelaar verstrekken elkaar over een weer actief de benodigde informatie.

7.2 Rapportage

De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks aan het managementteam, het college, de ondernemingsraad en de gemeenteraad over de klachten die in het jaar daarvoor zijn ontvangen. Voordat de klachtencoördinator de rapportage uitbrengt, informeert deze de portefeuillehouder over de ingediende klachten. De rapportage bevat een overzicht van het aantal ingediende klachten en het aantal in behandeling genomen klachten, een opgave van klachten die formeel en formeel behandeld zijn en de uitkomsten van die klachtbehandeling. De klachtencoördinator geeft daarbij, voor zover mogelijk, inzicht in de kernwaarden (behoorlijkheidsnormen) die geschonden zijn.

8. PROCES INTERNE KLACHTBEHANDELING

8.1 Behandeling mondelinge klacht

Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot een medewerker van de gemeente wendt, wordt door die medewerker getracht de klacht direct tot tevredenheid van de klager op te lossen en de klager tevreden te stellen. De medewerker stelt samen met de klager vast dat een klacht naar tevredenheid is afgehandeld en als de klager daarom verzoekt wordt dit schriftelijk bevestigd aan klager. De medewerker registreert de schriftelijke wijze van afdoening in het zaakstelsel.

Als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van de interne klachtenprocedure.

De klager wordt, als hij ontevreden is over de wijze van de mondelinge afhandeling, altijd gewezen op de mogelijkheid om een schriftelijk een klacht in te dienen.

De klachtencoördinator is behulpzaam bij het op schrift stellen van een mondeling ingediende klacht, als de klager daarom verzoekt.

8.2 Behandeling schriftelijke klacht

Stap 1 Intake klacht

Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd door DIV in het zaakregistratiesysteem op naam van de klachtencoördinator.

De klachtcoördinator registreert de klacht vervolgens in het klachtregistratiesysteem (hfdst. 7)

Stap 2 Toets aan indieningsvereisten en ontvangstbevestiging (hfdst. 5)

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht.

De klachtencoördinator toetst of aan de indieningsvereisten is voldaan. Als niet aan deze vereisten is voldaan én de verstrekte gegevens onvoldoende zijn voor behandeling van de klacht geeft de klachten-

coördinator de klager gelegenheid om dit binnen een redelijke termijn te herstellen. Worden de ontbrekende gegevens niet binnen de aangegeven termijn ingediend, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klachtcoördinator stemt dit af met de aangewezen klachtbehandelaar. De klachtcoördinator deelt dit schriftelijk mee aan de klager en registreert dit in het klachtregistratiesysteem.

Stap 3 Toets aan vereisten voor het in behandeling nemen klacht (hfdst. 5)

De klachtcoördinator toetst of er sprake is van een Awb-klacht die op basis van deze regeling behandeld wordt. Indien geen behandeling op grond van deze regeling kan plaatsvinden:

- zet de klachtcoördinator de klacht door naar de juiste interne procedure (meldingen, bezwaar, zienswijze etc.) en informeert de klager hierover;
- wijst de klachtcoördinator de klager op de klachtenregeling die wel van toepassing is; of
- deelt de klachtcoördinator de klager gemotiveerd mee dat de klacht op grond van artikel 9:8 Awb en deze klachtenregeling niet in behandeling wordt genomen. Dit stemt de klachtcoördinator af met de aangewezen klachtbehandelaar.

Stap 4 Informeren portefeuillehouder, college en directie (hfdst. 4)

De klachtcoördinator informeert de portefeuillehouder, het college en de directie over alle ontvangen klachten die aan het college geadresseerd zijn. Dit betreft dus ook de klachten over medewerkers, waarvoor de adjunct-directeur mandaat heeft.

Stap 5 Uitzetten klacht bij klachtbehandelaar (hfdst. 4)

De klachtcoördinator draagt zorg voor het uitzetten van de klacht bij de aangewezen klachtbehandelaar. De klachtcoördinator geeft daarbij eventueel advies over het klachtrecht met betrekking tot de klacht.

Stap 6 Registratie in klachtregistratiesysteem (hfdst. 7)

Vanaf het moment dat de klacht door de klachtcoördinator is toegewezen aan de klachtbehandelaar registreert de klachtbehandelaar, totdat de klacht is afgehandeld, alle vervolgstappen in het zaakstelsel. De klachtcoördinator haalt de informatie voor de klachtregistratie en het bewaken van de spelregels uit het zaakstelsel en neemt voor de stand van zaken zo nodig persoonlijk contact op met de klachtbehandelaar. Klachtcoördinator en klachtbehandelaar verstrekken elkaar over en weer actief de benodigde informatie.

Stap 7 Contact met klager

Uitgangspunt dient te zijn: snelle interventie of bemiddeling als het kan en het inzetten van volledige procedure de (met hoor en wederhoor) als informele behandeling niet tot gewenst resultaat leidt.

De klachtbehandelaar neemt uiterlijk binnen drie werkdagen telefonisch contact op met de klager. Als de klacht in dit stadium informeel, naar tevredenheid van klager, kan worden opgelost, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van de interne klachtprocedure. De klachtbehandelaar stelt dit samen met de klager vast en als de klager daarom verzoekt wordt dit schriftelijke bevestigd aan klager. De behandelaar registreert de schriftelijke wijze van afdoening dan in het zaakregistratiesysteem en geeft de afhandeling door aan de klachtcoördinator.

Als de klacht niet informeel kan worden opgelost informeert de klachtbehandelaar de klager schriftelijk over het vervolg van de procedure en nodigt de klager uit om gehoord te worden over de ingediende klacht.

Stap 8 Informeren, portefeuillehouder, college en directie (hfdst. 4)

De klachtcoördinator informeert de portefeuillehouder, het college en de directie als een formele procedure met hoorzitting gevolgd gaat worden.

Stap 9 Contact met beklagde

De klachtbehandelaar informeert degene waarover wordt geklaagd over de ingediende klacht. Tevens verstrekt de klachtbehandelaar de klacht en daarop betrekking hebbende documenten aan de beklagde.

Stap 10 Informatieverzameling (hfdst. 5)

De klachtbehandelaar verzamelt de benodigde informatie om de klacht zorgvuldig te kunnen onderzoeken.

Stap 11 Horen (hfdst. 5)

De klachtbehandelaar nodigt klager en beklagde uit om te worden gehoord.

Uitnodiging gesprek (hfdst. 5)

De klachtbehandelaar nodigt de klager en beklagde uit voor een gesprek op kantoor of voert dit gesprek telefonisch met klager.

Dossier (hfdst. 5)

De klachtbehandelaar stelt een digitaal dossier samen in het zaaksysteem en draagt er zorg voor dat klager en beklaagde hiervan tijdig voor het gesprek kennis kunnen nemen.

Horen (hfdst. 5)

De klachtbehandelaar voert een gesprek met klager en beklaagde.

Verslag (hfdst. 5)

Van de gesprekken maakt de klachtbehandelaar een verslag.

Nader onderzoek (hfdst. 5)

Zonodig stelt de klachtbehandelaar naar aanleiding van het horen een nader onderzoek in. Als dit aanleiding geeft tot terugkoppeling met klager en/of beklaagde stemt de klachtbehandelaar dit op passende wijze af. Zonodig organiseert klager een vervolgesprek.

Stap 12 Afdoening klacht (hfdst. 6)

1. Als het horen/gesprek resulteert in een oplossing waarmee de klager genoegen neemt wordt de procedure stopgezet. Als klager dit wenst wordt de klacht schriftelijk afgehandeld met een (vaststellings)brief. Het verslag van het gesprek wordt dan als bijlage aan de brief gevoegd. De klachtbehandelaar registreert de afhandeling in het zaaksysteem en informeert de klachtencoördinator over de afhandeling.
2. Als de klager niet tevreden is gesteld met het gesprek legt de klachtenbehandelaar de klacht voor aan het bestuursorgaan dat bevoegd is een oordeel te geven over de klacht. Het voorstel wordt opgesteld met inachtneming van hoofdstuk 6.

LET OP: Klachten over de heffings- en invorderingsambtenaar en bepaalde medewerkers, die onder verantwoordelijkheid van het college werken, worden met (beslissings- en ondertekening)mandaat afgehandeld door de adjunct-directeur. Zie hiervoor mandaten in hoofdstuk 4.

Stap 13 Besluitvorming (hfdst.6)

Het betrokken bestuursorgaan of de gemandateerde neemt een besluit.

Stap 14 Afhandelingsbrief (hfdst. 6)

Het bestuursorgaan deelt de klager schriftelijk en gemotiveerd mede wat het oordeel is over de klacht. De brief wordt opgesteld met inachtneming van hoofdstuk 6.

Stap 15 Informeren beklaagde (hfdst. 6)

De klachtbehandelaar stelt de beklaagde op de hoogte van de uitkomsten van het klachtonderzoek en de eventuele (verbeter)acties die hieruit voortvloeien.

Stap 16 Registratie afhandeling (hfdst. 7)

De klachtbehandelaar registreert de afhandeling in het zaaksysteem en informeert de klachtencoördinator over de afhandeling. De klachtencoördinator registreert (de wijze van) afhandeling in het klachtregistratiesysteem en registreert daarbij de behoorlijkheidsnorm die eventueel geschonden is.

Bijlage I: Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht

Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling

Titel 9.1. Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

Afdeling 9.1.1. Algemene bepalingen

Artikel 9:1

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.

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Afdeling 9.1.2. De behandeling van klaagschriften

Artikel 9:4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:5

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

Artikel 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 9:7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:9

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

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. 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 gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:11

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 9:12

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 kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Artikel 9:12a

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Afdeling 9.1.3. Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure

Artikel 9:13

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.1.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

Artikel 9:14

1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 9:15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 9:16

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12.

Titel 9.2. Klachtbehandeling door een ombudsman

Afdeling 9.2.1. Algemene bepalingen

Artikel 9:17

Onder ombudsman wordt verstaan:

- a. de Nationale ombudsman, of
- b. een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen.

Artikel 9:18

1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Indien het verzoekschrift bij een onbevoegde ombudsman wordt ingediend, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde ombudsman, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de verzoeker.
3. De ombudsman is verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven, tenzij artikel 9:22, 9:23 of 9:24 van toepassing is.

Artikel 9:19

1. Indien naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker de mogelijkheid van bezwaar, beroep of beklag openstaat, wijst hij de verzoeker zo spoedig mogelijk op deze mogelijkheid en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, aan de bevoegde instantie over, tenzij de verzoeker kenbaar heeft gemaakt dat het verzoekschrift aan hem moet worden teruggezonden.
2. Artikel 6:15, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:20

1. Alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd.
2. Het eerste lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan.

Artikel 9:21

Op het verkeer met de ombudsman is hoofdstuk 2 van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van artikel 2:3, eerste lid.

Afdeling 9.2.2. Bevoegdheid

Artikel 9:22

De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op:

- a. een aangelegenheid die behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan;
- b. een algemeen verbindend voorschrift;
- c. een gedraging waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is;
- d. een gedraging ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan;
- e. een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;
- f. een gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet.

Artikel 9:23

De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien:

- a. het verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten, bedoeld in artikel 9:28, eerste en tweede lid;
- b. het verzoek kennelijk ongegrond is;
- c. het belang van de verzoeker bij een onderzoek door de ombudsman dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;

- d. de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een bezwaarprocedure aanhangig is;
- f. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen door de verzoeker bezwaar had kunnen worden gemaakt, beroep had kunnen worden ingesteld of beklag had kunnen worden gedaan;
- g. het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter uitspraak is gedaan;
- h. niet is voldaan aan het vereiste van artikel 9:20, eerste lid;
- i. een verzoek, dezelfde gedraging betreffende, bij hem in behandeling is of – behoudens indien een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid bekend is geworden en zulks tot een ander oordeel over de bedoelde gedraging zou hebben kunnen leiden – door hem is afgedaan;
- j. ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge bezwaar, administratief beroep of beklag bij een andere instantie;
- k. het verzoek betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is;
- l. na tussenkomst van de ombudsman naar diens oordeel alsnog naar behoren aan de grieven van de verzoeker tegemoet is gekomen;
- m. het verzoek, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie niet zijnde een ombudsman in behandeling is of daardoor is afgedaan.

Artikel 9:24

1. Voorts is de ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten, indien het verzoek wordt ingediend later dan een jaar:
 - a. na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek, of
 - b. nadat de klachtbehandeling door het bestuursorgaan op andere wijze is geëindigd, dan wel ingevolge wettelijk voorschrift beëindigd had moeten zijn.
2. In afwijking van het eerste lid eindigt de termijn een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, indien redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd dat hij eerst een klacht bij het bestuursorgaan indient. Is de gedraging binnen een jaar nadat zij plaatsvond, aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen, of is daartegen bezwaar gemaakt, administratief beroep ingesteld dan wel beklag gedaan, dan eindigt de termijn een jaar na de datum waarop:
 - a. in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of
 - b. de procedure op een andere wijze is geëindigd.

Artikel 9:25

1. Indien de ombudsman op grond van artikel 9:22, 9:23 of 9:24 geen onderzoek instelt of dit niet voortzet, deelt hij dit onder vermelding van de redenen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de verzoeker mede.
2. In het geval dat hij een onderzoek niet voortzet, doet hij de in het eerste lid bedoelde mededeling tevens aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft.

Artikel 9:26

Tenzij artikel 9:22 van toepassing is, is de ombudsman bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Artikel 9:27

1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.
2. Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de ombudsman de rechtsgronden in acht waarop die uitspraak steunt of mede steunt.
3. De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen.

Afdeling 9.2.3. Procedure

Artikel 9:28

1. Het verzoekschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de verzoeker;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen het verzoek is gericht, een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen en een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, indien deze niet de verzoeker is;
 - d. de gronden van het verzoek;
 - e. de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft.
2. Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het verzoek noodzakelijk is, draagt de verzoeker zorg voor een vertaling.
3. Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde vereisten of indien het verzoekschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15, stelt de ombudsman de verzoeker in de gelegenheid het verzuim binnen een door hem daartoe gestelde termijn te herstellen.

Artikel 9:29

Aan de behandeling van het verzoek wordt niet meegewerkt door een persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft.

Artikel 9:30

1. De ombudsman stelt het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en de verzoeker in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
2. De ombudsman beslist of de toelichting schriftelijk of mondeling en al dan niet in elkaars tegenwoordigheid wordt gegeven.

Artikel 9:31

1. Het bestuursorgaan, onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen – ook na het beëindigen van de werkzaamheden –, getuigen alsmede de verzoeker verstrekken de ombudsman de benodigde inlichtingen en verschijnen op een daartoe strekkende uitnodiging voor hem. Gelijke verplichtingen rusten op ieder college, met dien verstande dat het college bepaalt wie van zijn leden aan de verplichtingen zal voldoen, tenzij de ombudsman één of meer bepaalde leden aanwijst. De ombudsman kan betrokkenen die zijn opgeroepen gelasten om in persoon te verschijnen.
2. Inlichtingen die betrekking hebben op het beleid, gevoerd onder de verantwoordelijkheid van een minister of een ander bestuursorgaan, kan de ombudsman bij de daarbij betrokken personen en colleges slechts inwinnen door tussenkomst van de minister onderscheidenlijk dat bestuursorgaan. Het orgaan door tussenkomst waarvan de inlichtingen worden ingewonnen, kan zich bij het horen van de ambtenaren doen vertegenwoordigen.
3. Binnen een door de ombudsman te bepalen termijn worden ten behoeve van een onderzoek de onder het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en bij anderen berustende stukken aan hem overgelegd nadat hij hierom schriftelijk heeft verzocht.
4. De ingevolge het eerste lid opgeroepen personen onderscheidenlijk degenen die ingevolge het derde lid verplicht zijn stukken over te leggen kunnen, indien daarvoor gewichtige redenen zijn, het geven van inlichtingen onderscheidenlijk het overleggen van stukken weigeren of de ombudsman mededelen dat uitsluitend hij kennis zal mogen nemen van de inlichtingen onderscheidenlijk de stukken.
5. De ombudsman beslist of de in het vierde lid bedoelde weigering onderscheidenlijk de beperking van de kennisneming gerechtvaardigd is.
6. Indien de ombudsman heeft beslist dat de weigering gerechtvaardigd is, vervalt de verplichting.

Artikel 9:32

1. De ombudsman kan ten dienste van het onderzoek deskundigen werkzaamheden opdragen. Hij kan voorts in het belang van het onderzoek deskundigen en tolken oproepen.
2. Door de ombudsman opgeroepen deskundigen of tolken verschijnen voor hem, en verlenen onpartijdig en naar beste weten hun diensten als zodanig. Op deskundigen, tevens ambtenaren, is artikel 9:31, tweede tot en met zesde lid, van overeenkomstige toepassing.
3. De ombudsman kan bepalen dat getuigen niet zullen worden gehoord en tolken niet tot de uitoefening van hun taak zullen worden toegelaten dan na het afleggen van de eed of de belofte. Getuigen leggen in dat geval de eed of de belofte af dat zij de gehele waarheid en niets dan de waarheid zullen zeggen en tolken dat zij hun plichten als tolk met nauwgezetheid zullen vervullen.

Artikel 9:33

1. Aan de door de ombudsman opgeroepen verzoekers, getuigen, deskundigen en tolken wordt een vergoeding toegekend. Deze vergoeding vindt plaats ten laste van de rechtspersoon waartoe het bestuursorgaan behoort op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, indien het een gemeente, provincie, waterschap of gemeenschappelijke regeling betreft. In overige gevallen vindt de vergoeding plaats ten laste van het Rijk. Het bij en krachtens de Wet tarieven in strafzaken bepaalde is van overeenkomstige toepassing.
2. De in het eerste lid bedoelde personen die in openbare dienst zijn, ontvangen geen vergoeding indien zij zijn opgeroepen in verband met hun taak als zodanig.

Artikel 9:34

1. De ombudsman kan een onderzoek ter plaatse instellen. Hij heeft daarbij toegang tot elke plaats, met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner, voor zover dat redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is.
2. Bestuursorganen verlenen de medewerking die in het belang van het onderzoek, bedoeld in het eerste lid, is vereist.
3. Van het onderzoek wordt een proces-verbaal gemaakt.

Artikel 9:35

1. De ombudsman deelt, alvorens het onderzoek te beëindigen, zijn bevindingen schriftelijk mee aan:
 - a. het betrokken bestuursorgaan;
 - b. degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft;
 - c. de verzoeker.
2. De ombudsman geeft hun de gelegenheid zich binnen een door hem te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten.

Artikel 9:36

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Hij neemt daarbij artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur in acht.
2. Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is.
3. De ombudsman zendt zijn rapport aan het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de verzoeker en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.
4. Indien de ombudsman aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet als bedoeld in artikel 9:27, derde lid, deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de ombudsman mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de ombudsman mee.
5. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt, afschrift of uittreksel van een rapport als bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en met betrekking tot kosteloze verstrekking is het bepaalde bij en krachtens de Wet griffierechten burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing. Tevens legt hij een zodanig rapport ter inzage op een door hem.

Bijlage II: Behoorlijkheidswijzer Nationale Ombudsman

Open en duidelijk

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn. De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vorm gegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig. Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid

krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel voor het doel dat zij wil bereiken kan worden ingezet. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen. De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

Betrokken en oplossingsgericht

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen. (Zie ook de Excuuskaart en de Schadevergoedingswijzer.)

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Eerlijk en betrouwbaar

Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerecht-

vaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen. De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervormingen het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Bijlage III: Klachtenformulier

Het door het college vastgestelde klachtenformulier is te vinden op www.vught.nl.