

## Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022

De raad van de gemeente Midden-Delfland;

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 24 november 2022;

Gelet op hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) alsmede artikel 149 en 160, eerste lid, van de gemeentewet;

**BESLUIT:**

Vast te stellen de Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022.

### § 1. Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze verordening en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan dan wel mede verstaan:

- a. *de Awb*: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. *het college*: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Delfland;
- c. *klacht*: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan (ambtenaar), in de uitoefening van zijn/haar functie in een bepaalde aangelegenheid zich, jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- d. *klager*: degene die zich beklagt over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem/haar of een ander heeft gedragen;
- e. *gedraging*: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of het nalaten daarvan door een bestuursorgaan;
- f. *klachtbehandeling*: het onderzoek van een klacht met inachtneming van titel 9:1 van de Awb, inclusief de afhandeling van een klacht;
- g. *klachtambtenaar*: degene die op grond van artikel 8 belast is met de behandeling en afhandeling van de ingediende klacht;
- h. *medewerker*: de persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam is bij de gemeente, met inbegrip van uitzendkrachten, arbeidscontractanten, stagiaires en gedetacheerden;
- i. *Nationale Ombudsman*: het onafhankelijk (externe) orgaan waarbij een klacht kan worden ingediend, indien men niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente Midden-Delfland;

#### Artikel 2. Doelstelling klachtbehandeling

De toepassing van deze verordening is gericht op het streven naar het herstel van een goede relatie tussen de klager en de gemeente. Daarnaast heeft deze verordening als doel het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente en het verbeteren van die dienstverlening door de gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.

#### Artikel 3. Uitgangspunten klachtbehandeling

1. Een klacht kan worden ingediend op de volgende manieren:
  - a. via het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente Midden-Delfland;
  - b. per brief; of
  - c. mondeling.
2. Klachten worden behandeld door:
  - a. een klachtambtenaar;
  - b. een plaatsvervangend klachtambtenaar.
3. De klachtambtenaar en de plaatsvervangend klachtambtenaar nemen een klacht niet in behandeling indien zij bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn geweest.
4. Het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht bewaakt de procedurele voortgang met betrekking tot de afdoening van klachten en ziet toe op de kwaliteit van de klachtbehandeling.

#### Artikel 4. Termijn afhandeling klacht

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

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 5. Mondeling ingediende klachten**

Een mondelinge klacht moet bij de klachtambtenaar worden ingediend. Indien de klager dit wenst, draagt de klachtambtenaar er zorg voor dat de klacht op schrift wordt gesteld. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

#### **Artikel 6. Informele afhandeling klacht**

1. Op het moment dat een klacht is ingediend probeert de klachtenambtenaar de klacht eerst langs minnelijke weg op te lossen. Hiertoe neemt hij contact op met de klager.
2. Indien de klager de klacht niet langs minnelijke weg wenst op te lossen of de klager niet tevreden is over de minnelijke afhandeling van zijn klacht, dan vindt formele behandeling van de klacht op basis van deze verordening plaats. De wijze waarop een klacht formeel wordt afgehandeld is opgenomen in artikel 10.

#### **Artikel 7. Vorm klaagschrift**

1. 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;
  - d. de datum waarop de in het geding zijnde gedraging plaatsvond.
2. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de wettelijke vereisten, wordt de klager een redelijke termijn geboden om de gegevens te verstrekken die nodig zijn voor een juiste behandeling van de klacht.
3. Artikel 6:5, derde lid van de Awb, is van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 8. De klachtambtenaar**

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtambtenaar en kan één of meer plaatsvervangers benoemen.
2. De klachtambtenaar behandelt de klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en het bepaalde in deze verordening.
3. De klachtenambtenaar draagt zorg voor de registratie van alle ingekomen en door hem behandelde klachten.
4. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd. Alle gegevens worden in niet tot de persoon herleidbare vorm weergegeven.
5. Per kalenderjaar wordt aan de gemeenteraad een verslag aangeboden omtrent de wijze waarop van het klachtrecht gebruik is gemaakt en klachten zijn afgedaan.
6. Het verslag bevat een overzicht van de geregistreerde klachten.
7. Het verslag bevat voor zover nodig nadere aanbevelingen omtrent het voorkomen en behandelen van klachten.
8. De klachtambtenaar treedt op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.
9. De klachtambtenaar coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente Midden-Delfland zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover.
10. De klachtambtenaar adviseert het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

#### **Artikel 9. Uitzondering plicht tot klachtbehandeling**

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. die reeds eerder bij de gemeente is ingediend en volgens deze verordening 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 of 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;
  - 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 voorts niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, of als een klacht anoniem is ingediend.

3. Indien een klacht, of een onderdeel van een klacht, betrekking heeft op beroepsmatig handelen van een individuele jeugdhulpverlener, als bedoeld in de Jeugdwet, vergewist de klachtambtenaar eerst of hij de klacht, of het betreffende klachtonderdeel, kan behandelen met toepassing van afdeling 9.1.2. van de Awb en deze verordening, of dat het klacht(onderdeel) moet worden behandeld onder het tuchtrecht. Indien de klachtambtenaar van oordeel is dat de klacht, of het klachtonderdeel niet valt onder het klachtrecht, maar onder het tuchtrecht, informeert hij/zij klager dat de klacht bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) moet worden ingediend.
4. Het bestuursorgaan neemt een klacht met betrekking tot privacy niet in behandeling. Dit soort klachten vallen niet onder de werking van deze klachtenverordening. Deze worden doorgezonden aan de functionaris gegevensbescherming van de gemeente Midden-Delfland.
5. Van het niet behandelen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 10. Formele afhandeling klacht**

1. De klachtambtenaar is belast met onderzoek naar de klacht betreffende een gedraging en is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd alle relevante inlichtingen in te winnen.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Bij voorkeur vindt dit plaats in elkaars aanwezigheid.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft verklaard dat hij niet gehoord wenst te worden.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtambtenaar.
5. Naar aanleiding van zijn onderzoek stelt de klachtambtenaar een rapport van bevindingen op.
6. De klachtambtenaar adviseert het bestuursorgaan omtrent de verdere afhandeling van de schriftelijke klacht. Het bestuursorgaan kan bij de beslissing op de klacht gemotiveerd afwijken van het advies van de klachtambtenaar.
7. Het bestuursorgaan neemt op basis van het rapport van bevindingen en het advies van de klachtambtenaar een beslissing op de klacht. Dit besluit wordt toegezonden aan klager. Hierbij wordt het verslag van een hoorzitting en het rapport van bevindingen gevoegd.

#### **Artikel 11. De Nationale Ombudsman**

1. De gemeente Midden-Delfland is aangesloten bij de Nationale Ombudsman.
2. Indien het bestuursorgaan niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, kan deze zijn klacht overeenkomstig het bepaalde in de Awb op de Nationale Ombudsman gemotiveerd voorleggen aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.
3. Het in het tweede lid vermelde recht vervalt binnen één jaar na ontvangst van de schriftelijke afdoening van de klacht.

#### **Artikel 12. Onvoorziene situaties**

Voor de gevallen waar in deze verordening niets wordt vermeld wordt aansluiting gezocht bij de Awb, in het bijzonder hoofdstuk 9 van de Awb.

#### **Artikel 13. Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na die waarop zij is bekendgemaakt.
2. Bij het inwerkingtreden van deze verordening, komt de 'Klachtenverordening Midden-Delfland' die op 26 januari 2004 is vastgesteld door de gemeenteraad te vervallen.
3. Deze verordening wordt aangehaald als: 'Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022'.

*Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Midden-Delfland op 20 december 2022*

*De griffier,  
A. de Vos,*

*De voorzitter,  
drs. A.P.J. van Hemmen*

## **Artikelsgewijze toelichting behorend bij de Klachtenverordening Midden-Delfland 2022**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.

## **Artikel 2 Doelstelling klachtbehandeling**

In artikel 2 wordt de doelstelling van deze verordening nader omschreven.

## **Artikel 3 Uitgangspunten klachtbehandeling**

Eerste lid

Het eerste lid geeft een ieder het recht om zowel mondeling, schriftelijk als langs elektronische weg een klacht in te dienen.

Tweede lid

In het tweede lid wordt omschreven door wie klachten worden behandeld. De klachtambtenaar verzorgt de nodige correspondentie en zorgt ervoor dat hij van alle informatie wordt voorzien. Tevens is hij gedurende de gehele procedure aanspreekpunt voor de klager. Bij afwezigheid van de klachtambtenaar neemt een daartoe aangewezen plaatsvervanger zijn taken over.

Derde lid

Om elke schijn van partijdigheid weg te nemen, mag een klacht niet worden behandeld door een klachtbehandelaar die op enigerlei wijze betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Komt de onafhankelijke klachtenprocedure toch in het geding dan bestaat er de mogelijkheid dat niet de klachtbehandelaar of zijn plaatsvervanger de klacht behandelen, maar een door het college aan te wijzen vervangend klachtbehandelaar.

Vierde lid

Het vierde lid beschrijft de verantwoordelijkheid voor het bestuursorgaan bij de behandeling van de klacht. Zo dient de procedurele voortgang en de kwaliteit van de klachtbehandeling gewaarborgd te blijven.

## **Artikel 4 Termijn afhandeling klacht**

Eerste lid

De wettelijke behandeltermijn van een klacht is 6 weken, zie hiervoor artikel 9:11, eerste lid, van de Awb.

Tweede lid

Artikel 9:11, tweede lid, van de Awb geeft de mogelijkheid om de behandeltermijn met 4 weken te verdagen.

Derde lid

Op grond van artikel 9:11, derde lid, van de Awb is ook verdere uitstel mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

## **Artikel 5 Mondeling ingediende klachten**

Een mondelinge geuite klacht is niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de medewerkers van de gemeente wordt verwacht, dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en als zij er aan twifelen of de betreffende opmerking is bedoeld als een klacht, daar dan gericht naar informeren. Indien de desbetreffende persoon die de klacht mondeling heeft geuit bedoeld heeft een klacht in te dienen, zal worden doorverwezen naar de klachtambtenaar.

## **Artikel 6 Informele afhandeling klacht**

Eerste lid en Tweede lid

In artikel 9:5 van de Awb is bepaald dat het bestuursorgaan bevoegd is om de klacht op een andere manier af te doen, mits dit gebeurt naar tevredenheid van klager. Indien de klager niet tevreden is met de informele afhandeling of hij de klacht niet langs minnelijke weg wenst op te lossen, dient alsnog de formele klachtenbehandeling gevolgd te worden. De informele klachtenbehandeling gebeurt binnen de wettelijk gestelde termijn. Er wordt door deze informele behandeling derhalve geen extra termijn gecreëerd.

## **Artikel 7 Vorm klaagschrift**

Eerste lid

Het eerste lid is overgenomen uit artikel 9:4, tweede lid, van de Awb. Het betreft de eisen die aan een klaagschrift worden gesteld. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet hoeft het niet in behandeling te worden genomen, het mag echter wel. Anoniem ingediende klachten worden in ieder geval niet in behandeling genomen.

Tweede lid

Dit lid behoeft geen verdere toelichting.

Derde lid

Uit het derde lid volgt dat een klacht in de Nederlandse taal moet worden ingediend. De klager moet hier zelf zorg voor dragen. Klager kan zich, op eigen kosten, laten bijstaan door een tolk.

#### **Artikel 8 De klachtambtenaar**

Eerste lid

Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Tweede lid

De regeling van hoofdstuk 9 van de Awb bevat een aantal minimumeisen waaraan een interne klachtbehandelingsprocedure moet voldoen. Dit wil zeggen dat alle basis gevallen met betrekking tot de interne klachtenprocedure in deze verordening geregeld worden.

Derde lid en vierde lid

In artikel 9:12a van de Awb is de verplichting voor het bestuursorgaan vastgelegd om alle schriftelijk ingediende klachten te registreren en om de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren.

Vijfde lid

Van de bevindingen en conclusies omtrent de wijze waarop van het klachtrecht gebruik is gemaakt wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt éénmaal per kalenderjaar aangeboden aan de gemeenteraad. De gemeenteraad kan dan de klachten evalueren en indien nodig nadere maatregelen laten nemen.

Zesde lid

Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Zevende lid

Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Achtste lid

Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Negende lid

Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Tiende lid

Dit lid heeft geen verdere toelichting.

#### **Artikel 9 Uitzondering plicht tot klachtbehandeling**

Eerste lid

Het eerste lid is overgenomen uit artikel 9:8 van de Awb en bevat situaties waarbij het bestuursorgaan de klacht niet hoeft te behandelen. Voor de duidelijkheid is dit in de verordening opgenomen.

Sub a. Een klacht kan slechts eenmaal via de interne klachtenprocedure worden behandeld. Een tweede behandeling van dezelfde klacht is niet mogelijk.

Sub b. Hoe verder terug de gedraging waarop de klacht betrekking heeft in de tijd is gelegen, hoe moeilijker het wordt de klacht te onderzoeken en gegevens te verkrijgen. Om deze reden wordt een termijn van één jaar gehanteerd.

Sub c. Als klager tegen een gedraging bezwaar had kunnen maken maar dit niet heeft gedaan in de daar voor bestemde termijn, hoeft het bestuursorgaan de klacht niet te behandelen. Als de termijn waarin bezwaar kan worden ingediend echter nog niet is verstreken, kan naast een bezwaarschrift ook nog een klacht worden ingediend. Indien de klager geen rechtens bindende uitspraak voor ogen heeft is er sprake van een klacht. Hierin verschilt de klacht van een bezwaar waar wel een rechtens bindende uitspraak wordt gedaan.

Sub d. De klachtenprocedure is niet bedoeld voor gedragingen en besluiten van een bestuursorgaan als beroep ingesteld kan of kon worden. Een dergelijke externe beroepsprocedure mag niet doorkruist worden door een klachtenprocedure. Dit geldt ook voor sub e.

Tweede lid

Indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging te gering is kan het bestuursorgaan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Dit om te voorkomen dat de klachtprocedure voor bagatel zaken gebruikt wordt. De klachtbehandelaar stelt de klager hiervan binnen vier weken schriftelijk in kennis. Slechts indien sprake is van een kennelijk gering gewicht van de gedraging, mag van deze bevoegdheid gebruik worden gemaakt.

Derde lid

Bij een klacht, of onderdelen van een klacht, die betrekking hebben op het beroepsmatig handelen van een individuele jeugdhulpverlener, als bedoeld in de Jeugdwet, zal de klachtambtenaar zich er eerst

van vergewissen welke procedure er gevolgd moet worden. Er zijn in dit kader twee procedures te onderscheiden, te weten de reguliere klachtenprocedure als bedoeld in afdeling 9.1.2. van de Awb en deze verordening, respectievelijk het tuchtrecht. Bij het klachtrecht is het de taak van de gemeentelijke klachtambtenaar om te bepalen of de bestuursrechtelijke beginselen van behoorlijk bestuur, die te allen tijde het kader vormen voor het contact tussen de gemeente en haar inwoners, zijn nageleefd. Deze basisbeginselen gelden ook voor sectorwetgeving zoals de Jeugdwet.

Indien echter uit de klacht blijkt dat een klager niet tevreden is over de inhoud van het beroepsmatig handelen of nalaten van een individuele jeugdhulpverlener, als bedoeld in de Jeugdwet en/of de Meldcode en de Beroepscode voor Jeugd- en gezinsprofessionals niet juist is nageleefd, dan wordt klager geïnformeerd dat de klacht moet worden ingediend bij het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

Vierde lid  
Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Vijfde lid  
Dit lid heeft geen verdere toelichting.

### **Artikel 10 Formele afhandeling klacht**

Eerste lid  
Alleen de klachtbehandelaar en niet een bestuursorgaan, onderzoekt de klacht. Na onderzoek geeft de klachtbehandelaar een advies aan het bestuursorgaan met betrekking tot de verdere afhandeling van de schriftelijke klacht. Op deze wijze komt het beginsel van onpartijdigheid, nog eens extra tot uiting. Dit beginsel is terug te vinden in artikel 9:7 lid 1 van de Awb en in artikel 3, derde lid, van deze verordening.

Tweede lid  
In dit lid is het principe van hoor en wederhoor opgenomen. Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en beklagde, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en tevens kan het duidelijk maken over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. Voorwaarde is wel dat alle betrokkenen daarmee instemmen. Daarnaast kan door middel van een hoorzitting aanvullende informatie worden verkregen van de klager. Een telefonische hoorzitting is ook mogelijk. Dit moet dan wel in overleg en in overeenstemming met de klager. De hoorzitting wordt door de klachtbehandelaar voorgezeten in het bijzijn van een notulist. Van de (telefonische) hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Derde lid  
Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Vierde lid  
Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Vijfde lid  
Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Zesde lid  
Dit lid heeft geen verdere toelichting.

Zevende lid  
De bevindingen van de klachtambtenaar worden neergelegd in een 'rapport van bevindingen'. Dit rapport is als het ware het advies van de klachtambtenaar over de te nemen beslissing op de klacht en wordt meegezonden met de beslissing op de klacht. Het rapport van bevindingen is niet gericht op rechtsgevolg en derhalve geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit rapport van bevindingen is dus niet vatbaar voor bezwaar en beroep. Als uitvloeisel van de conclusies is het wel mogelijk dat het bestuursorgaan aanleiding ziet om een (nieuw) besluit te nemen.

### **Artikel 11 De Nationale Ombudsman**

Eerste lid  
De gemeente Midden-Delfland is aangesloten bij de Nationale Ombudsman in Den Haag. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld of indien hij het niet eens is met de beslissing op zijn klacht, dan heeft hij de gelegenheid om zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie.

Tweede lid  
Dit lid heeft geen verdere toelichting.

#### Derde lid

Voor het indienen van een klacht in het kader van de interne klachtenprocedure geldt eveneens een termijn van één jaar. Een dergelijke termijn is nodig, omdat anders het risico bestaat dat onvoldoende gegevens verzameld kunnen worden om een zorgvuldig onderzoek van de klacht mogelijk te maken.

#### **Artikel 12 Onvoorziene situaties**

De klachtenverordening beoogt niet een uitputtende regeling te zijn. Deze verordening is slechts een organisatorische uitwerking van de wel uitputtende regeling van hoofdstuk 9 in de Awb. Voor alle situaties en gevallen die niet specifiek in de verordening zijn geregeld wordt dus teruggegrepen op hoofdstuk 9 van de Awb.

#### **Artikel 13. Inwerkingtreding en citeertitel**

Dit artikel behoeft geen verdere toelichting.