

Klachtenverordening Waterschap Limburg 2025

Het algemeen bestuur van het Waterschap Limburg;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 78 van de Waterschapswet,

besluit de volgende verordening vast te stellen:

Klachtenverordening Waterschap Limburg 2025

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** het bestuursorgaan of de persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, om wiens gedraging het gaat.
- b. **Bestuursorgaan:** het dagelijks bestuur, het algemeen bestuur en de voorzitter van het Waterschap Limburg.
- c. **Extern klachtadviseur:** de door het bestuur aangewezen persoon, die geen deel uitmaakt of werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het bestuur, en die belast is met de behandeling en de advisering van een formele klacht.
- d. **Klacht:** een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- e. **Klachtcoördinator:** de medewerker die een adviserende rol heeft ten aanzien van de klachtbehandelaar en belast is met de coördinatie van de klachtafhandeling.
- f. **Klachtbehandelaar:** de persoon die belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht voor zowel de informele als formele fase.
- g. **Klager:** natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.

Artikel 2. Klachtcoördinator

1. Het dagelijks bestuur wijst een klachtcoördinator aan, en één of meerdere plaatsvervangende klachtcoördinatoren aan.
2. De klachtcoördinator draagt zorg voor de registratie van mondelinge en schriftelijke klachten.
3. De klachtcoördinator adviseert de klachtbehandelaar bij de afhandeling van een klacht.
4. De klachtcoördinator is contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.
5. De klachtcoördinator stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 13.

Artikel 3. Klachtbehandelaar

1. De hiërarchisch leidinggevende is de klachtbehandelaar ten aanzien van een klacht over de gedraging van een medewerker, met uitzondering van de genoemde personen in het volgende lid.
2. Het dagelijks bestuur is de klachtbehandelaar ten aanzien van een klacht over de gedraging van de CISO, de functionaris gegevensbescherming, strategisch portfoliomanager, concerncontroller, secretaris-directeur, de voorzitter of een lid van het dagelijks bestuur.
3. De voorzitter is de klachtbehandelaar ten aanzien van een klacht over de gedraging van het bestuursorgaan algemeen bestuur en dagelijks bestuur.

Hoofdstuk 2. De behandeling van de klachten

Artikel 4. Wijze van indienen

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend, per e-mail, telefonisch of via een webformulier op de website van het waterschap Limburg.
2. Een klacht die niet schriftelijk is ingediend, wordt op schrift gesteld. Een schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. de ondertekening van de indiener;
 - b. de naam en het adres van de indiener;
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 5. Informele klachtbehandeling

1. De klachtcoördinator zet de ontvangen klacht door naar de klachtbehandelaar om bemiddeling op te starten. Het doel van de bemiddeling is om te komen tot het oplossen van het verschil van mening dat aan de klacht ten grondslag ligt.
2. De klachtbehandelaar geeft een kopie van de klacht aan de beklaagde en bespreekt de wijze van bemiddeling. Binnen zeven werkdagen wordt er contact opgenomen met de klager.
3. De klacht wordt als afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan. De klachtbehandelaar bevestigt aan klager schriftelijk de afdoening van de informele klachtbehandeling en stuurt een afschrift hiervan aan de klachtcoördinator en beklaagde.
4. Als de klager niet tevreden is over de bemiddeling, dan volgt formele behandeling overeenkomstig artikel 6 en verder van deze verordening en de bepalingen in afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 6. Formele klachtbehandeling

1. De klachtcoördinator stelt de klachtbehandelaar, de beklaagde en de secretaris-directeur de op de hoogte van een formele klacht.
2. De klachtcoördinator bevestigt de formele klachtbehandeling aan de klager. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klachtbehandelaar zal zijn en hoe de procedurele behandeling van de formele klachtbehandeling verloopt.

Artikel 7. Buiten behandeling laten klacht

1. Een klachtbehandelaar kan besluiten om een klacht niet in behandeling te nemen indien:
 - a. het een gedraging betreft die reeds eerder is behandeld;
 - b. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - c. de klager bezwaar kan of had kunnen maken tegen de gedraging;
 - d. de klager beroep kan instellen of had kunnen instellen tegen de gedraging, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - e. de gedraging door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van de justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - g. de gedraging langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, door de klachtbehandelaar in kennis gesteld onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 8. Extern klachtadviseur

1. De klachtbehandelaar kan, indien hiertoe aanleiding bestaat, aan het bestuursorgaan verzoeken om een extern klachtadviseur te benoemen die belast is met de behandeling en de advisering van een formele klacht.
2. Een persoon kan niet als extern klachtadviseur worden benoemd als hij of zij deel uitmaakt of werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan of indien zijn of haar onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 9. Onderzoek

1. De klachtbehandelaar, of indien van toepassing de extern klachtadviseur, is belast met het onderzoek naar de klacht.
2. De klachtbehandelaar, of indien van toepassing de extern klachtadviseur, is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle relevante inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 10. Hoor en wederhoor

1. De beklaagde ontvangt van de klachtcoördinator een kopie van de klacht en de eventueel meegezonden stukken.
2. De klachtbehandelaar, of indien van toepassing de extern klachtadviseur, stelt de klager en de beklaagde, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Het horen vindt achter gesloten deuren plaats.
4. Zowel de klager als de beklaagde kan zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
5. Van het horen wordt door de klachtcoördinator een verslag gemaakt.

Artikel 11. Afdoening formele klacht

1. De klachtbehandelaar, of indien van toepassing de extern klachtadviseur, stelt een rapport op met zijn bevindingen van het onderzoek en eventuele aanbevelingen.
2. De klachtbehandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af. Deze termijn begint te lopen op de dag nadat de klachtcoördinator de formele klachtbehandeling heeft bevestigd. Deze termijn kan eenmalig verdaagd worden met een termijn van vier weken. Indien voor de klachtbehandeling en -advisering een extern klachtadviseur is benoemd, dan dient de klacht binnen 10 weken na ontvangst van de klacht te worden behandelen. Deze laatstgenoemde termijn kan eenmalig worden verdaagd met een termijn van vier weken. De klachtcoördinator informeert de klager en de beklaagde over deze verdaging.
3. De klachtbehandelaar vormt zich schriftelijk een oordeel over de klacht. Er wordt gemotiveerd aangegeven of de klacht gegrond of ongegrond is, alsmede de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. Het verslag van het horen en het rapport van bevindingen worden als bijlagen bij dit oordeel gevoegd. Klager ontvangt schriftelijk dit klachtoordeel. Beklaagde krijgt hiervan een afschrift. In dit klachtoordeel wordt tevens vermeld dat klager zijn klacht, binnen een jaar na verzenddatum van bedoelde brief, kan voorleggen bij de Nationale Ombudsman.

Hoofdstuk 3. Ombudsman

Artikel 12. Nationale Ombudsman

De klachtcoördinator treedt op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:

- a. Het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen het waterschap zijn ingediend en het verzorgen van correspondentie daaromtrent.
- b. Het adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.
- c. Het opstellen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 13 lid 1.

Hoofdstuk 4. Rapportage

Artikel 13. Jaarverslag

1. De klachtcoördinator brengt jaarlijks aan het bestuursorgaan verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen het waterschap zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten, een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klachtbehandeling getroffen zijn.
3. Het jaarverslag wordt ter kennis aangeboden aan de dagelijks bestuur en het algemeen bestuur.

Hoofdstuk 5. Slotbepalingen

Artikel 14. Wijzigingsbevoegdheid verordening

Het dagelijks bestuur is bevoegd deze verordening te wijzigen.

Artikel 15. Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking de dag na bekendmaking in het Elektronisch Waterschapsblad.
2. Met ingang van de datum van inwerkingtreding van deze verordening wordt de 'Verordening ten behoeve van de behandeling van klachten van burgers over gedragingen van organen en/of personeel van het Waterschap Limburg 2017' ingetrokken, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op vóór voornoemd tijdstip ingediende klachten.

Artikel 16. Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als 'Klachtenverordening Waterschap Limburg 2025'.

Aldus besloten in de vergadering van het algemeen bestuur van het waterschap Limburg d.d. 2 juli 2025.

*De secretaris-directeur,
ir. E.J.M. Keulers MMO*

*de dijkgraaf,
S.M.M. Borgers*

Toelichting op de Klachtenverordening Waterschap Limburg 2025

De minimumeisen van titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) bieden een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling zodat aanvullende regels niet nodig zijn. Bestuursorganen houden echter de vrijheid om extra voorschriften in eigen regelingen op te nemen, in het bijzonder als deze extra waarborgen voor de burger bevatten. Deze verordening bevat de aanvullende regels ten aanzien van de interne klachtbehandeling zoals is bepaald in titel 9.1 Awb.

Artikel 1. Begripsbepaling

In dit artikel staan de begrippen uitgelegd die in deze verordening voorkomen. Voor wat betreft de definitie van 'klacht' is aansluiting gezocht met de omschrijving van een klacht conform het bepaalde in artikel 9:1 Awb. In artikel 9:1 Awb is aan iedereen het recht toegekend om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop dat orgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon zich in een concrete situatie jegens de klager of iemand anders heeft gedragen. Een definitie van het begrip klacht zelf ontbreekt. De regering achtte dit onwenselijk omdat uit titel 9.1 al duidelijk blijkt in welke gevallen titel 9.1 van toepassing is. Een omschrijving zou dan eerder een beperking van het klachtrecht tot gevolg hebben dan een verheldering (NV II, Kamerstukken II, 25 837, nr. 5, p. 7). Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. Alles wat geen bezwaar is, is in beginsel een klacht, zulks echter ter beoordeling van het bestuursorgaan (Handelingen II 5 november 1998, p. 1367-1368).

Artikel 2. Klachtcoördinator

In dit artikel staan de taken opgesomd van de klachtcoördinator. Zoals ook al uit de definitie blijkt van de klachtcoördinator zoals is bepaald in artikel 1, is de klachtcoördinator niet belast met de inhoudelijke klachtbehandeling. Die taak is voorbehouden aan de klachtbehandelaar. De klachtcoördinator bewaakt de procedurele afhandeling van een klacht, waaronder de termijnbewaking en adviseert de klachtbehandelaar bij de afhandeling van een klacht. Ook is de klachtcoördinator het aanspreekpunt voor de Nationale Ombudsman (hierna: No). De klachtcoördinator draagt verder zorg voor de registratie van mondelinge en schriftelijke klachten. In artikel 9:2 Awb is namelijk bepaald dat het bestuursorgaan zorgdraagt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3. Klachtbehandelaar

In dit artikel is de hiërarchisch leidinggevende geduid als de klachtbehandelaar die is belast met de behandeling en afdoening van een klacht, voor zowel de informele als formele fase, een en ander conform het vigerende Mandaatbesluit Waterschap Limburg 2025. In lid twee van dit artikel staan de uitzonderingen genoemd: hier is niet de hiërarchisch leidinggevende geduid als klachtbehandelaar maar het dagelijks bestuur. Deze uitzonderingen betreffen, onder andere, een aantal onafhankelijke staffuncties.

Zoals ook blijkt uit het artikel is er geen klachtbehandelaar aangewezen ten aanzien van klachten over gedragingen van individuele leden van het algemeen bestuur. Ingevolge lid 2 van artikel 9:1 Awb worden gedragingen van leden van bestuurscolleges toegerekend aan het bestuurscollege. Er kan dus ook geklaagd worden over gedragingen van leden van het dagelijks bestuur, die immers werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het dagelijks bestuur. Een lid van het algemeen bestuur is echter niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het algemeen bestuur, zodat alleen geklaagd kan worden over handelingen van het algemeen bestuur als bestuursorgaan, maar niet over handelingen van individuele leden van het algemeen bestuur.

Artikel 4. Wijze van indienen

Een klager heeft een aantal mogelijkheden om zijn klacht in te dienen. Hij kan schriftelijk een brief schrijven, een zogenaamd webformulier gebruiken dat te vinden is op de website van het waterschap Limburg, een e-mailbericht sturen of telefonisch een klacht doorgeven. Indien dat laatste het geval is dient een klacht op schrift te worden gesteld. Enkel een schriftelijke klacht kan namelijk worden behandeld volgens de regels van afdeling 9.1.2 Awb.

Artikel 5. Informele klachtbehandeling

Als er een klacht wordt ingediend, zal altijd eerst de mogelijkheid dienen te worden onderzocht of op informele wijze aan de klacht kan worden tegemoet gekomen. De mogelijkheden hiertoe dienen te worden onderzocht door de aangewezen klachtbehandelaar, zoals bepaald in artikel 3. Indien op informele wijze aan de klacht kan worden voldaan zal dit ook schriftelijk door de klachtbehandelaar aan klager worden gecommuniceerd. De tevredenheid van de klager kan informeel kenbaar worden gemaakt en is verder niet aan enig vormvereiste gebonden. Het wordt dan ook aanbevolen dat het bestuursorgaan aan de klager schriftelijk meedeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar diens tevredenheid is afgehandeld (MvT, Kamerstukken II 25 837, nr. 3, p. 15-16).

Zoals ook is bepaald in artikel 9:5 Awb vervalt de verplichting tot het verder in behandeling nemen van de klacht zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Overigens kan in elk stadium van de klachtprocedure de procedure worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. De bewijslast dat een klager tevreden is, rust op het bestuursorgaan. De eigen overtuiging van het bestuursorgaan is hiervoor niet voldoende. Het gaat om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij dat naar het oordeel van het bestuursorgaan had behoren te zijn (No 28 december 2000, rapport 2000/374, AB 2001/143; JB 2001/43). Dat het bestuursorgaan zelf zijn reactie overtuigend of adequaat acht, is geen grond om tevredenheid van de klager aan te nemen (No 21 oktober 2002, rapport 2002/321). Het artikel kan dus niet worden toegepast als informele klachtbehandeling niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager (No 16 oktober 2007, rapport 2007/222). Als informele klachtbehandeling wel heeft geleid tot tevredenheid, maar de klager een verdere behandeling wenst om een doel te bereiken dat niet kan worden bereikt met klachtbehandeling, mag het bestuursorgaan de klacht echter niet-ontvankelijk verklaren (No 8 augustus 2008, rapport 2008/138, AB 2008/361). Over alle klachtonderdelen moet tevredenheid bestaan, wil het artikel toepassing kunnen vinden (No 25 oktober 2002, rapport 2002/334). Bij klachten over uitblijven van een beslissing betekent het alsnog nemen van de beslissing niet dat het ongenoegen over de termijnoverschrijding is weggenomen (No 11 januari 2002, rapport 2002/001).

Indien niet aan de klacht kan worden toegekomen volgt formele behandeling van de klacht overeenkomstig artikel 6 en verder van deze verordening en de bepalingen in afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 6 Formele klachtbehandeling

Ingevolge dit artikel wordt de overgang van informele klachtbehandeling naar formele klachtbehandeling aan klager en de klachtbehandelaar kenbaar gemaakt. Ook wordt de secretaris- directeur op de hoogte gesteld van de formele klachtbehandeling.

Artikel 7. Buiten behandeling laten klacht

Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van de gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Alleen de verplichting tot klachtbehandeling vervalt, de bevoegdheid blijft bestaan. Als een klacht niet wordt behandeld, moet dat ingevolge lid 2 binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de klager worden medegedeeld. De No is van oordeel dat het bestuursorgaan formalisering en juridisering zoveel mogelijk moet voorkomen en dat het artikel dus niet in de weg mag staan aan een informele aanpak, waarbij het bestuursorgaan in een persoonlijk gesprek met de klager tracht te achterhalen wat de aanleiding of achtergrond is van diens klacht; een te formele toepassing van het artikel is derhalve strijdig met het vereiste van de-escalatie (No 20 oktober 2014, rapport 2014/143, AB 2015/36).

a. *Herhaalde klacht*

Een gedraging waarover al eerder is geklaagd, behoeft niet nogmaals te worden onderzocht, mits de eerdere klacht volgens de klachtenverordening en afdeling 9 van de Awb is afgehandeld. Een schriftelijke klacht die volgt op een mondelinge klacht is dus geen herhaalde klacht in de zin van onderdeel a. Van een herhaalde klacht is evenmin sprake als er nieuwe feiten en omstandigheden worden aangedragen, die een nieuw licht op de eerdere klacht werpen (MvT, Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, p. 17). Als de eerdere klacht tot tevredenheid van de klager was afgehandeld met toepassing van de informele klachtafhandeling ligt het in de rede een nieuwe klacht over dezelfde gedraging als een herhaalde klacht in de zin van onderdeel a te beschouwen. Als het bestuursorgaan besluit om op deze grond de klacht buiten behandeling te laten, behoeft de klager niet in de gelegenheid te worden gesteld om te worden gehoord (No 14 november 2003, rapport 2003/422).

b. *Bagatelklachten*

Blijkens de wetsgeschiedenis van de Wet Nationale ombudsman kan van kennelijk onvoldoende belang van de klager bijvoorbeeld sprake zijn als het bestuursorgaan (reeds) zijn excuses heeft aangeboden of wanneer het gaat om een gedraging waarnaar al naar aanleiding van een andere klacht onderzoek is ingesteld en een oordeel is gegeven. Zaken van onvoldoende gewicht zijn blijkens die wetsgeschiedenis onbenullige zaken, zoals een verkeerd geplakte postzegel. Het gewicht van de gedraging wordt beoordeeld onafhankelijk van de vraag welk — subjectief of objectief — belang de klager bij het aan de kaak stellen van het bestuursorgaan heeft (Kamerstukken II 1985/86, 19 426, nr. 3, p. 14).

Blijkens No 12 oktober 2017, rapport 2017/113, AB 2017/417, kan dit lid ook worden toegepast als er sprake is van een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een burger en een overheidsinstantie en het feitelijk zinloos is om klachten te behandelen die nauw samenhangen met of gerelateerd zijn aan dat verschil van mening, aangezien klachtbehandeling in die gevallen niet kan en zal bijdragen aan herstel van vertrouwen: het belangrijkste doel van klachtbehandeling.

c. *Samenloop met bezwaar*

Als een belanghebbende opkomt tegen een gedraging waartegen bezwaar openstaat (meestal dus een besluit), zal het bestuursorgaan dit in het algemeen als een bezwaarschrift moeten opvatten, tenzij duidelijk is dat de indiener een andere bedoeling heeft. Het is bijvoorbeeld denkbaar dat de indiener het genomen besluit wel als juist accepteert, maar ontevreden is over de wijze van voorbereiding of motivering. Dan is sprake van een klacht (MvT, Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, p. 17). De No is van oordeel dat het beginsel van fair play inhoudt dat bestuursorganen burgers de mogelijkheid moeten bieden om hun procedurele kansen te benutten. Als uitdrukkelijk een klacht wordt ingediend over een gedraging die (blijkens jurisprudentie van de bestuursrechter) geen besluit is, mag het bestuursorgaan deze klacht niet als bezwaarschrift aanmerken om vervolgens het bezwaar niet-ontvankelijk te kunnen verklaren (No 9 november 2005, rapport 2005/394, JB 2006/88).

Een klacht kan ook nog worden ingediend nadat de bezwaartermijn is verstreken. Om oneigenlijk gebruik van de klachtprocedure te voorkomen, is het bestuursorgaan in dat geval niet verplicht om de klacht te behandelen

- d. *Samenloop met beroep*
Op grond van onderdeel d hoeft een klacht niet te worden behandeld als tegen de gedraging administratief beroep of beroep bij de bestuursrechter mogelijk is of mogelijk is geweest. Klachten over het niet tijdig nemen van een besluit moet het bestuursorgaan in beginsel wel in behandeling nemen als daartegen gelet op art. 6:2 onderdeel b Awb nog beroep bij de bestuursrechter of administratief beroep openstaat.
- e. *Samenloop met andere rechterlijke procedures*
Op grond van onderdeel e hoeft een klacht niet te worden behandeld als de gedraging onderworpen is of is geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter of bij een (wettelijk geregelde) tuchtrechter. Het ligt doorgaans immers niet in de rede die procedures te doorkruisen. Onder 'een andere rechterlijke instantie' in onderdeel e moet uitsluitend de Nederlandse rechter worden verstaan en niet een internationale rechter (aldus MvT bij Wet extern klachtrecht, Kamerstukken II, 28 747, nr. 3, p. 29, bij het op dit punt identieke art. 9:22 onderdeel e).
- f. *Samenloop met opsporing en vervolging (lid 1 onderdeel f)*
Dit onderdeel heeft betrekking op de samenloop van een klacht met een lopende strafrechtelijke procedure waarbij de desbetreffende gedraging eveneens voorwerp van toetsing is. Het bestuursorgaan zal dan moeten beoordelen of het in behandeling nemen van de klacht een onwenselijke samenloop met de strafprocedure oplevert. Het bestuursorgaan blijft bevoegd om de klacht te onderzoeken. Het bestuursorgaan moet echter wel een duidelijke keuze maken tussen ofwel het niet in behandeling nemen van de klacht ofwel de klacht behandelen en beoordelen (No 14 oktober 2021, rapport 2021/141, AB 2021/327).

De verplichting om de klacht te behandelen vervalt vanaf het moment waarop op bevel van het OM een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is. Uit het woord 'zolang' lijkt te volgen dat als de opsporing en vervolging ten einde zijn — bijvoorbeeld door een kennisgeving van niet-verdere vervolging of een uitspraak van de strafrechter — de verplichting tot behandeling van de klacht herleeft.

- g. *Eénjaartermijn*
De termijn van een jaar sluit aan bij de regeling voor het extern klachtrecht (art. 9:24 Awb). Reden is dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Als een gedraging pas later merkbaar effect heeft, kan afwijking van de eenjaartermijn in de rede liggen, mits de burger dan niet talt met het indienen van zijn klacht (MvT, Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, p. 17). Als een bestuursorgaan met toepassing van dit onderdeel beslist om een klacht niet te behandelen, vergt dit een motivering. De enkele motivering dat niet is te verwachten dat klachtbehandeling tot een andere uitkomst leidt, is onvoldoende (No 30 november 2021, rapport 2021/169, AB 2022/34). Als de klachtbehandeling feitelijk is opgeschort in verband met externe advisering, kan het bestuursorgaan zich na uitbrengen van het advies niet meer op de jaartermijn beroepen (No 4 september 2002, rapport 2002/271).

Artikel 8. Extern klachtadviseur

In dit artikel is de mogelijkheid opgenomen om een extern klachtadviseur in te schakelen. Deze neemt de taak van de klachtbehandelaar over, te weten het behandelen van de klacht, waaronder het plegen van onderzoek naar de klacht en het horen van klager en beklaagde en de advisering van de klacht. Zoals ook in artikel 9:7 Awb is bepaald dient de behandeling van de klacht te geschieden door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De extern klachtadviseur dient onpartijdig te zijn zoals ook is bepaald in het tweede lid van dit artikel. De klachtbehandelaar kan zelf bepalen of hij of zij een extern klachtadviseur wil inschakelen. Het is aan het bestuursorgaan om opdracht hiertoe aan de extern klachtadviseur te geven. In artikel 9:14 Awb is immers bepaald dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan een persoon of commissie wordt belast met de behandeling van en de advisering over klachten. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 9. Onderzoek

In dit artikel is bepaald dat de klachtbehandelaar, of extern klachtadviseur, belast is met het onderzoek naar de klacht. De klachtbehandelaar kan bijvoorbeeld betrokken personen bevragen en stukken opvragen. De behandelaar, of extern klachtadviseur, is bevoegd rechtstreeks alle relevante inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen die in verband staan met de klachtbehandeling.

Artikel 10. Hoor en wederhoor

In artikel 9:10 Awb is vastgelegd dat klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dient te worden gehoord. Het is verplicht om van dit horen een verslag te maken. De plicht om klager en aangeklaagde te horen (hoor en wederhoor), is een essentieel onderdeel van de procedure (MvT, Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, p. 19). Daarom geeft art. 9:10 Awb aan beide partijen het recht om te worden gehoord. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding. De beklagde moet altijd worden gehoord. De klager hoeft niet te worden gehoord als de klacht kennelijk ongegrond is of als hij niet gehoord wenst te worden. In verband met een zorgvuldige procedure moet een verslag worden gemaakt van de hoorzitting.

De wetgever heeft de procedure niet uitvoerig willen vastleggen, omdat klachten sterk kunnen verschillen. De enige voorwaarde is dat beide partijen in de gelegenheid moeten worden gesteld hun standpunt kenbaar te maken. Verder is de procedure geheel vrij. Anders dan bij de bezwaarschriftprocedure is niet vastgelegd dat de betrokkenen in beginsel in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Anders dan bij de bezwaarschriftprocedure is uitdrukkelijk geregeld dat horen niet in het openbaar kan plaatsvinden.

De bedoeling van de wetgever is geweest dat klager en aangeklaagde op elkaars standpunten moeten kunnen reageren (wederhoor). Evenals bij de bezwaarschriftprocedure, is dit wederhoor echter niet uitdrukkelijk geregeld. Aangezien het beginsel van hoor en wederhoor door de No echter aangemerkt wordt als beginsel van behoorlijke klachtbehandeling (No 3 oktober 1995, rapport 95/428, AB 1995/597) moet dit beginsel naar het oordeel van de No ook bij de interne klachtbehandeling consequent worden toegepast. Wederhoor kan volgens vaste beleidslijn van de No slechts achterwege blijven als de reactie van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft geheel aansluit bij de klacht en de daarop gegeven toelichting (No 31 januari 2002, rapport 2002/026, JB 2002/110). Anders dan in de bezwaarschriftprocedure heeft het bestuursorgaan in de klachtprocedure echter volledig vrije keus om klager en aangeklaagde al dan niet in elkaars aanwezigheid te horen. Geschiedt het horen van klager en aangeklaagde afzonderlijk, dan kan aan het beginsel van hoor en wederhoor toepassing worden gegeven door de andere partij in de gelegenheid te stellen te reageren op het verslag van de betreffende hoorzitting.

Voor de inhoud van het verslag geldt hetzelfde als voor het verslag van een bezwaarschriftprocedure, waarvoor een gelijkkluidend voorschrift geldt. De hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de hoorzitting moeten worden vastgelegd. Als er nieuwe feiten en omstandigheden naar voren komen, moeten deze worden vermeld. Een apart verslag is niet vereist. Ook in de afdoeningsbrief kan worden vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld. (MvT, Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, p. 21). Daarbij is het niet nodig dat het gesprokene woordelijk wordt weergegeven; ten minste moet er sprake zijn van een zakelijke en representatieve weergave van het verhandelde tijdens de hoorzitting (No 29 oktober 2003, rapport 2003/395). Een afzonderlijk verslag heeft overigens wel de voorkeur.

De wet verplicht niet tot het uitwisselen van schriftelijke stukken. Het bestuursorgaan behoeft dus niet tegemoet te komen aan een verzoek van de klager om, voordat hij wordt gehoord, te beschikken over het schriftelijk verweer op zijn klacht (No 23 juni 2005, rapport 2005/182, AB 2005/375).

Artikel 11. Afdoening formele klacht

De termijn waarbinnen het bestuursorgaan de klacht dient af te handelen, en een eventuele verdagings-termijn is bepaald in artikel 9:11 Awb. Doel van dit artikel is aan klagers zekerheid te verschaffen dat hun klacht vlot wordt afgehandeld. Uit het artikel volgt dat als een klager vraagt om formele afhandeling van een klacht, een overheidsinstantie hier gehoor aan moet geven binnen de in het artikel gestelde termijnen (No 18 april 2016, rapport 2016/035, AB 2016/342). De afdoenings- respectievelijk verdagings-termijnen van zes of tien respectievelijk vier weken sluiten aan op die van de bezwaarschriftprocedure (art. 7:10). Het tijdstip van ontvangst is bepalend voor het begin van de termijn, ook al is de klacht enige tijd na de ontvangst bij het bestuursorgaan blijven liggen. In overmachtsituaties, bijvoorbeeld bij in het buitenland verblijvende klagers, zal enige flexibiliteit in de termijnen noodzakelijk zijn.

In lid 3 is bepaald dat de klachtbehandelaar de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Dit sluit aan met de wettekst van artikel 9:12 Awb. De No acht een beginsel van zorgvuldige klachtbehandeling dat op alle grieven wordt ingegaan. Een afdoeningsbrief waarin

niet op alle klachtonderdelen wordt gereageerd, maar die daarentegen in algemene bewoordingen is opgesteld, voldoet niet aan het beginsel van een adequate klachtbehandeling (No 31 juli 2003, rapport 2003/246). Bij gedeeltelijke gegrondverklaring moet worden aangegeven welk onderdeel van de klacht gegrond wordt geacht (Jaarverslag No 2002, Kamerstukken II 2002/03, 28825, 2, p. 30). Onder bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan (MvT, Kamerstukken II 1997/98, 25837, 3, p. 22).

De bevindingen hebben betrekking op het 'onderzoek' naar de klacht. Het begrip 'onderzoek' moet ruim worden uitgelegd. Hiermee wordt niet alleen bedoeld het onderzoek naar de gedraging, maar ook het onderzoek naar de gevolgde procedures rond de klacht zelf, bijvoorbeeld of deze bij het juiste bestuursorgaan is ingediend (MvA, Kamerstukken I 1998/99, 25837, 88b, p. 4). Dit betekent o.a. dat als een hoorzitting achterwege is gebleven wegens kennelijke ongegrondheid van de klacht (art. 9:10 lid 2) de reden van het achterwege zijn gebleven van de hoorzitting in de afdoeningsbrief moet worden vermeld (No 19 mei 2003, rapport 2003/134).

Ook is in artikel 9:12 Awb verplicht gesteld dat in de afdoeningsbrief ook een oordeel over de klacht moet opnemen. Dit betekent dat een klacht in beginsel uitdrukkelijk (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond moet worden verklaard. In No 17 november 1999, rapport 1999/474, No 31 januari 2003, rapport 2003/017 en No 1 maart 2004, rapport 2004/063, oordeelde de No dat, indien het na (aanvullend) onderzoek niet mogelijk is om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht en het dus niet mogelijk is een oordeel te geven, het bestuursorgaan zich van het geven van een oordeel moet onthouden, in plaats van de klacht als ongegrond af te doen. Ook onder de vigeur van het artikel houdt de No deze lijn aan: als het niet mogelijk is een oordeel te geven over de gegrondheid van een klacht dient het bestuursorgaan zich van een oordeel te onthouden (No 19 januari 2015, rapport 2015/011, AB 2015/142). Blijkens No 26 september 2004, rapport 2004/371, behoeft het bestuursorgaan geen oordeel te geven over een klachtonderdeel waarover tijdens de hoorzitting overeenstemming is bereikt.

De wettekst spreekt van 'eventuele' conclusies, omdat de bevindingen niet altijd tot bepaalde conclusies behoeven te leiden. Met name als een klacht ongegrond wordt geacht, zullen conclusies veelal kunnen uitblijven. Naar aanleiding van een gegronde klacht moet het bestuursorgaan maatregelen treffen die gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn (No 5 augustus 2002, rapport 2002/226; No 7 augustus 2003, rapport 2003/252). Volgens de No moet in voorkomend geval uit het advies van de klachtadviescommissie en uit de beslissing op een (gegronde) klacht blijken welke oorzaken er aan de gedraging ten grondslag liggen en welke maatregel is genomen om herhaling te voorkomen (No 17 juli 2003, rapport 2003/227, AB 2003/471 en JB 2003/306).

In lid 3 is eveneens bepaald dat klager, binnen een jaar na verzenddatum van het klachtoordeel zijn klacht kan voorleggen aan de No. Het is namelijk niet mogelijk om tegen de wijze van klachtafdoening beroep in te stellen. Om opeenstapeling van procedures en formalisering te voorkomen sluit art. 9:3 Awb besluiten over de behandeling van een klacht uit van beroep, en dus ook van bezwaar. Als regel zijn beslissingen in het kader van de klachtbehandeling niet gericht op rechtsgevolg en dus geen besluit en reeds daarom niet appellabel.

Artikel 12. Nationale ombudsman

In dit artikel is bepaald dat de klachtbehandelaar het aanspreekpunt is voor de No.

Artikel 13. Jaarverslag

In artikel 9:12a Awb is voorgeschreven dat het bestuursorgaan zorgdraagt voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. Doel hiervan is de versterking van het leerproces voor bestuursorganen en het versterken van de transparantie van en controle op bestuursorganen.

Artikel 14

Dit artikel geeft het dagelijks bestuur de bevoegdheid om de verordening te wijzigen.

Artikel 15

Dit artikel geeft duidelijkheid omtrent het tijdstip van de inwerkingtreding van deze verordening en de intrekking van de huidige verordening inzake de klachtafhandeling.

Artikel 16

Dit artikel stelt de citeertitel van de verordening.