

nummer 2007.17304

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

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 18 december 2007 en 15 februari 2008;

gezien het advies van de Ondernemingsraad d.d. 20 december 2007;

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

besluit:

vast te stellen de Interne Klachtenregeling Gemeente Pijnacker-Nootdorp 2008.

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN**Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

1. Deze regeling verstaat onder:
 - a. wet:
Algemene wet bestuursrecht;
 - b. klacht:
een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
 - c. klager:
een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
 - d. aangeklaagde:
een bestuursorgaan of ambtenaar tegen wie een klacht is ingediend;
 - e. bestuursorgaan:
 - de raad;
 - het college van burgemeester en wethouders;
 - de burgemeester;
 - f. ambtenaar/leden van de vrijwillige brandweer:
 - een persoon in dienst van de Gemeente Pijnacker-Nootdorp, inclusief arbeidscontractanten;
 - een persoon die in dienst van de Gemeente Pijnacker-Nootdorp of arbeidscontractant is geweest;
 - g. gedraging:
het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een ambtenaar;
 - h. klaagschrift:
een schriftelijk ingediende klacht;
 - i. klachtencoördinator:
een coördinerend ambtenaar die eindverantwoordelijk is voor de klachtenprocedure;

- j. presidium: het Presidium bestaat uit de fractievoorzitters van de in de raad aanwezige fracties, de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter van de raad;
 - k. klachtbehandelaar: diegene die belast is met de behandeling van het klaagschrift.
2. Een persoon die werkzaam is bij een inrichting van openbaar onderwijs is geen ambtenaar in de zin van deze regeling.

Artikel 2 Klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar(s) behandeld met ondersteuning van de klachten- coördinator.
2. Een klacht ingediend over een gedraging van een binnen een afdeling werkzame ambtenaar wordt behandeld door het afdelingshoofd waaronder die ambtenaar valt.
3. Een klacht ingediend over een gedraging van een afdelingshoofd wordt behandeld door de directeur waaronder het afdelingshoofd valt.
4. Een klacht ingediend over een gedraging van een directeur wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
5. Een klacht ingediend over een gedraging van een lid van de vrijwillige brandweer wordt behandeld door de brandweercommandant.
6. Een klacht ingediend over een gedraging van de brandweercommandant wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
7. Een klacht ingediend over een gedraging van de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
8. Een klacht ingediend over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan wordt behandeld door de loco-burgemeester en een aangewezen lid van de raad.
9. Een klacht ingediend over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders wordt behandeld door twee aangewezen leden van de raad.

Artikel 3 Klachten over de raad, griffier en griffiemedewerker

1. Een klacht ingediend over een gedraging van de raad wordt behandeld door de voorzitter van de raad.
2. Een klacht ingediend over een gedraging van een medewerker van de griffie wordt behandeld door de griffier.
3. Een klacht ingediend over de griffier wordt behandeld door drie door het Presidium aan te wijzen leden van het Presidium.

Artikel 4 Geheimhouding

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

HOOFDSTUK 2 DE MONDELINGE KLACHTENPROCEDURE**Artikel 5 Een mondelinge klacht kenbaar gemaakt bij een klachtbehandelaar**

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht zo mogelijk op informele wijze af.

2. De klachtbehandelaar wijst de klager er op dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager:
 - a. de klacht kenbaar kan maken bij de klachtencoördinator;
 - b. een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Bij een informele afhandeling wordt de klachtencoördinator hiervan in kennis gesteld.

Artikel 6 Een mondelinge klacht kenbaar gemaakt bij de klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator stelt de klacht op schrift en informeert de klager over de verdere afhandeling.
2. De op schrift gestelde klacht wordt door de klachtencoördinator onverwijld:
 - a. doorgezonden naar de klachtbehandelaar;
 - b. in kopie verzonden naar de klager en aangeklaagde.
3. De op schrift gestelde klacht wordt verder als een schriftelijke klacht behandeld.

Artikel 7 Een mondelinge klacht kenbaar gemaakt tijdens het bestuurdersspreekuur

De klacht wordt op schrift gesteld door de bestuurder en volgt verder de schriftelijke klachtenprocedure, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken door de bestuurder met de klager.

HOOFDSTUK 3 DE SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 8 Indiening klaagschrift

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven.
2. Een klaagschrift kan ook digitaal worden ingediend via het klachtenformulier op de website van de gemeente.
3. Een ingekomen klaagschrift wordt ingeboekt en onverwijld doorgezonden naar de klachtencoördinator.

Artikel 9 Registratie

De klachtencoördinator draagt zorg voor het beoordelen of het om een klacht als bedoeld in artikel 1, sub b of artikel 3 van deze regeling gaat en draagt zorg voor de registratie van de klacht.

Artikel 10 Ontvangstbevestiging en in behandeling nemen

1. De klachtencoördinator draagt verder zorg voor:
 - a. het onverwijld toezenden aan de klager van een ontvangstbevestiging;
 - b. het bepalen van de behandelmethode met de klachtbehandelaar;
 - c. het onverwijld toezenden van het klaagschrift aan de betreffende klachtbehandelaar;
 - d. een kopie van het klaagschrift wordt ook gestuurd naar de aangeklaagde;
 - e. het sturen van een procedure-uitleg aan de klager.
2. De ontvangstbevestiging vermeldt:
 - a. De ontvangst van de klacht;
 - b. Het registratienummer van de klacht;
 - c. De te verwachten afhandelduur (maximaal 6 weken).
3. De procedure-uitleg vermeldt:

- a. de naam van de klachtbehandelaar die een advies zal uitbrengen aan het betreffende bestuursorgaan;
- b. uitleg over de klachtenprocedure;
- c. de uiterlijke afhandelingsdatum.

Artikel 11 Buiten behandeling laten

1. Een klaagschrift kan buiten behandeling worden gelaten indien:
 - a. niet is voldaan aan de vereisten in artikel 9:4, tweede en derde lid, van de wet en klager, nadat hij door de klachtencoördinator daarop is gewezen, niet binnen veertien dagen de vereiste gegevens heeft aangevuld;
 - b. het een klacht betreft als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de wet.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 12 Taken klachtbehandelaar

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

1. Het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn.
2. Het horen van de klager en het bieden van wederhoor aan de aangeklaagde. De klachtbehandelaar kan de klager met instemming van de klager telefonisch horen. Als dit gebeurt wordt de klager de gelegenheid geboden zijn klaagschrift in een tweede telefoongesprek toe te lichten, zodat de klager zich hierop kan voorbereiden.
3. Het opstellen van een verslag van het hoor en wederhoor als vermeld in het tweede lid van dit artikel.
4. Het opstellen van een advies aan het bestuursorgaan en een afhandelingsbrief aan klager. Deze afhandelingsbrief wordt met het advies aan het bestuursorgaan eerst in concept voorgelegd aan de klachtencoördinator. De brief stelt de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van eventuele conclusies die daaraan worden verbonden. Aan de brief is toegevoegd de rapportering van bevindingen naar aanleiding van het hoor en wederhoor.
5. Het zorgdragen voor ondertekening van de afhandelingsbrief door het bestuursorgaan.
6. Het toesturen van een kopie van genoemde stukken aan de klachtencoördinator.

Artikel 13 Tegemoetkoming

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

Artikel 14 Verdagingsbeslissing

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

Artikel 15 Beslissing bestuursorgaan

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

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 16 Rapportage klachten

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

Artikel 17 Inwerkingtreding en Citeertitel

1. Deze regeling kan worden aangehaald als “Interne Klachtenregeling”.
2. Deze regeling treedt in werking een dag na datum van bekendmaking.
Met ingang van die datum wordt de Interne Klachtenregeling 2002 ingetrokken.

Vastgesteld in de openbare vergadering van 21 februari 2008

de griffier,

de voorzitter,

drs. H.J. van der Graaff

drs. F.H. Buddenberg

Vastgesteld in de vergadering van het college van 18 december 2007.

De secretaris,

De burgemeester,

Vastgesteld door de burgemeester op 18 december 2007

Datum bekendmaking:	23 juli 2008 (Telstar)
Datum inwerkingtreding:	24 juli 2008

TOELICHTING

A. Algemene toelichting bij interne en externe klachtbehandeling

Grondslag

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

Functie

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

Geen bezwaar of beroep

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

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

Hoofdlijnen

De hoofdlijnen van de interne klachtenregeling zijn:

- . eisen waaraan een klacht moet voldoen om voor behandeling in aanmerking te komen;
- . de ontvangst van een schriftelijke klacht (klaagschrift) moet worden bevestigd;
- . de klacht wordt in beginsel binnen zes weken afgedaan, verdaging is mogelijk voor ten hoogste vier weken;
- . de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, van het horen wordt een verslag gemaakt;
- . de verplichting dat de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.

Onderscheid interne en externe klachtbehandeling

In eerste instantie wordt het interne klachtrecht benut. Bij ontevredenheid over de interne klachtbehandeling, kan de klager terecht bij de Nationale Ombudsman.

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

- gebruik gemaakt kan worden van de (personele) ondersteuning van deze voorziening.
- de Nationale Ombudsman bij de burgers bekend staat als een onafhankelijk, gezaghebbend insti-tuut waarin de burger vertrouwen heeft.
- er door de Ombudsman geen onderzoek wordt gestart naar de klachtbehandeling door de ge-meente als de gemeente niet eerst zelf de klacht heeft behandeld conform hoofdstuk 9 van de AWB.

Alvorens een klacht te kunnen indienen bij de Nationale Ombudsman, moet de klager een klacht indienen/ kenbaar maken bij het betrokken bestuursorgaan.

Interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan

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

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

1. *Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.*
2. *Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.*

Waarom interne klachtenregeling naast regeling in de Awb?

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

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

Onderscheid mondelinge en schriftelijke procedure

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

B. Artikelsgewijze toelichting bij de interne klachtenregeling

Er is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het systeem van hoofdstuk 9 van de Awb. Dit hoofdstuk bevat een aantal minimumvereisten voor de behandeling van klachten over individuele gedragingen van bestuursorganen en daarvoor werkzame personen. De regels zijn ontleend aan de eisen die de Nationale ombudsman stelt aan een goede klachtenbehandeling.

Voor zover de interne klachtenregeling niet voorziet in alle gevallen waarmee bestuursorganen bij de klachtbehandeling worden geconfronteerd, zullen de Awb en de rapporten (uitspraken) van de Nationale ombudsman uitkomst dienen te bieden.

1. BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Klacht

De omschrijving van het begrip klacht is in overeenstemming met de Wet Nationale ombudsman en zeer ruim, omdat een uiting van ongenoegen in de praktijk nogal gevarieerd kan zijn.

Gedraging

De omschrijving van het begrip gedraging bepaalt voor een belangrijk deel de reikwijdte van de klachtenregeling.

Wie kunnen klagen?

Iedereen heeft het recht bij een bestuursorgaan een klacht in te dienen over hoe dat orgaan zich heeft gedragen: niet alleen natuurlijke personen maar ook rechtspersonen en bijvoorbeeld ook een ondernemingsraad.

Verder kunnen ambtenaren klagen over gedragingen van hun werkgever of van personen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Schriftelijk klagen is niet voorbehouden aan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.

Waarover kan men klagen?

De klachtenregeling gaat uitsluitend over *bestuursorganen* in de zin van artikel 1: 1 van de Awb. Naar de gemeente vertaald: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Gedragingen van leden van bestuurscolleges worden toegerekend aan dat college. “Er kan dus ook geklaagd worden over gedragingen van wethouders, die immers werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van B&W.

Een gemeenteraadslid is echter niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de raad, zodat alleen geklaagd kan worden over handelingen van de gemeenteraad als zodanig, maar niet over handelingen van individuele raadsleden”.

Meer dan alleen bejegeningklachten

Klachten moeten betrekking hebben op hoe het bestuursorgaan zich *in een bepaalde aangelegenheid* tegenover de klager heeft gedragen (zowel handelen als nalaten). Een algemene klacht over gemeentelijk beleid of regelgeving bijvoorbeeld is niet zo'n aangelegenheid. Ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, houdt meer algemene wensen over het optreden c.q. beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van de regeling.

Voorbeelden van klachten zijn: het niet doorzenden van bezwaarschriften, het overschrijden van de redelijke behandelingsduur, het niet nakomen van toezeggingen, en onbehoorlijke/ ongeïnteresseerde *bejegening* zoals een zelfingenomen houding en een gebrek aan belangstelling voor de situatie van de klager.

Geen melding

Een klacht in de zin van de klachtprocedure moet worden onderscheiden van een *melding* over de Openbare Ruimte, die ook vaak als klacht wordt aangeduid. Een klacht gaat immers over een gedraging door een ambtenaar of bestuurder, terwijl een melding betrekking heeft op een feitelijke situatie waar men onvrede mee heeft, zoals een scheefliggende stoeptegels of vuil op straat. Pas als men ontevreden is over de behandeling van zijn melding en dit naar voren brengt, is sprake van een klacht in de zin van de klachtprocedure.

Meldingen over de Openbare Ruimte kunnen via de website van de gemeente doorgegeven worden. Via de link ‘meldpunt wijkbeheer’ komt men rechtstreeks in een Formulier waarop men meldingen/verzoeken over de Openbare Ruimte kan doen.

Personen van wie het dienstverband of arbeidscontract is beëindigd

Ook personen die voor de gemeente hebben gewerkt, maar van wie het dienstverband of arbeidscontract inmiddels is beëindigd, worden nog als ambtenaren aangemerkt. Deze personen handelden immers namens een bestuursorgaan. Het zou onjuist zijn een klacht niet te behandelen, omdat de betreffende persoon niet meer in de organisatie werkt.

Brandweercommandant en leden van de vrijwillige brandweer

Met ingang van de datum van de vorming van een regionale brandweer in Haaglanden, vallen de brandweercommandant en leden van de vrijwillige brandweer niet meer onder de Interne Klachtenregeling van de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Zij vallen per die datum onder het bevoegd gezag en de klachtenregeling van de regionale brandweer. De Interne Klachtenregeling zal dan worden aangepast.

De overige begripsomschrijvingen behoeven geen nadere toelichting.

Artikel 2. Klachtbehandelaar

De hele behandeling mag niet gebeuren door degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd.

Tegen een individueel raadslid kan geen klacht worden ingediend. Het verschil met wethouders is gelegen in het feit dat de wethouder in principe altijd optreedt namens het college, en het raadslid niet namens de raad. Het raadslid spreekt immers namens zichzelf (politieke onaantastbaarheid/ onafhankelijkheid) dan wel namens de fractie. Hij is derhalve ook een gekozen lid. Dit is bij de wethouder, zoals hiervoor reeds gezegd, niet het geval.

Artikel 4. Geheimhouding

De klachtbehandelaar (en de klachtencoördinator) dient toegang te hebben tot alle stukken die nodig zijn om de klacht op een behoorlijke wijze te behandelen. Gelet op de geheimhoudingsplicht hoeft hierbij geen terughoudendheid te worden betracht, ook niet indien vertrouwelijke stukken worden opgevraagd.

Een klacht is een zaak tussen het bestuursorgaan of ambtenaar en de klager. Het in de openbaarheid brengen van stukken uit het klachtdossier, zoals b.v. een afhandelingsbrief, is niet toegestaan. Dit is in strijd met de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de klager. Ook (verslagen van) hoorzittingen zijn niet openbaar.

Een beslissing over een klacht dient zoveel mogelijk geanonimiseerd gepubliceerd te worden. Dit om een inbreuk op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager te voorkomen. Het indienen van klachten zou bij openbaarheid onbedoeld ontmoedigd kunnen worden, als een klager het niet op prijs zou stellen dat zijn klacht in de openbaarheid zou worden gebracht.

De Nationale Ombudsman ontving in 2006 een verzoekschrift van een klager hierover. Verzoeker klaagde erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Z:

1. bij de publicatie van het collegebesluit op het klaagschrift van verzoeker diens naam niet had geanonimiseerd;
2. onvoldoende heeft gemotiveerd waarom verzoekers klacht over de publicatie van het collegebesluit ongegrond is verklaard;
3. geen beslissing heeft genomen op verzoekers klacht over het aan derden afgeven van een afschrift van het advies, behorend bij het collegebesluit.

De conclusie van de Nationale Ombudsman was dat de gedragingen van het college niet behoorlijk waren en dat de klacht over de onderzochte gedragingen gegrond waren wegens strijd met het vereiste van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van klager en wegens strijd met het motiveringsvereiste.

(rapport Nationale Ombudsman 2007/158)

2. DE MONDELINGE KLACHTENPROCEDURE

Artikelen 5, 6 en 7

Het bestuursorgaan moet zowel mondelinge als schriftelijke klachten zorgvuldig behandelen. Er is geen uniforme regeling te bedenken voor de afhandeling van mondelinge klachten.

Hoofdstuk 9 Awb biedt in eerste instantie steeds de mogelijkheid klachten eenvoudig af te handelen. De mondeling ingediende klachten kunnen vaak snel door de klachtbehandelaar naar tevredenheid van de burger worden afgedaan, zodat geen verdere behandeling nodig is.

Een klacht die bij de balie wordt kenbaar gemaakt, is ook in eerste instantie een mondelinge klacht. De klacht wordt kenbaar gemaakt bij de klachtbehandelaar die de klacht binnen een week (vijf werkdagen) probeert op te lossen. Een termijn van een week is wenselijk gezien het tijdsbestek waarbinnen een klacht dient te zijn afgedaan. Als een mondelinge klacht niet binnen een termijn van een week door de klachtbehandelaar is opgelost, of indien de klager aangeeft niet tevreden te zijn met de wijze van behandeling, dan kan hij een klaagschrift indienen. Door de klachtbehandelaar wordt hij gewezen op de mogelijkheid schriftelijk een klacht in te dienen en zo de formele procedure te doorlopen.

De klachtencoördinator dient op de hoogte te worden gesteld van informele klachtbehandelingen en houdt daarvan een registratie bij.

3. DE SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE

Alleen voor een schriftelijk ingediende klacht (het "klaagschrift") die aan bepaalde eisen moet voldoen is het volgen van een wettelijke behandelprocedure verplicht. Klachten per e-mail worden als klaagschriften behandeld.

Artikel 8. Indiening

Brieven die worden ingeboekt waarvan niet duidelijk is of het gaat om een bezwaar dan wel een klaagschrift, dienen in kopie ook naar de klachtencoördinator te worden gezonden. Indien een klaagschrift in plaats van bij de klachtencoördinator wordt ingediend bij een ander persoon of orgaan, dan wordt het klaagschrift terstond doorgezonden naar de klachtencoördinator.

Artikel 10. Ontvangstbevestiging en in behandeling nemen

In de ontvangstbevestiging wordt ook informatie gegeven over de klachtafhandelingstermijn. In verband met de termijnbewaking is het raadzaam de ontvangstbevestiging binnen 3 dagen na binnenkomst te verzenden.

Het klaagschrift wordt door de klachtencoördinator zo snel mogelijk, zo mogelijk binnen 1 dag na ontvangst van het klaagschrift doorgezonden naar de betreffende klachtbehandelaar.

Artikel 11. Buiten behandeling laten

Een klaagschrift dient te voldoen aan enkele ontvankelijkheidseisen. Een klaagschrift dat aan de eisen voldoet moet worden behandeld, maar er zijn enkele uitzonderingen.

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.

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 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 administratieve rechter 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.

Indien het bezwaar- of beroepschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het bezwaar of beroep noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 12. Taken klachtbehandelaar

Onder de behandeling van klaagschriften wordt verstaan het verrichten van onderzoek (inclusief horen) en het trekken van conclusies uit het onderzoek. In de praktijk geschiedt dit door bestudering van het klaagschrift en de overige dossierstukken die op de gedraging betrekking hebben en door het houden van een hoorzitting, waarbij de klager en aangeklaagde worden gehoord.

Het horen biedt naast de mogelijkheid om nadere informatie te verzamelen ook de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken. Het horen blijft achterwege als de klager heeft verklaard hiervan geen gebruik te maken. Mocht uit die verklaring blijken dat inmiddels voldoende aan zijn klacht tegemoet is gekomen, kan de klaagschriftprocedure worden beëindigd. Telefonisch horen mag uitsluitend met goedvinden van de klager.

Van de hoorzitting (ook van het telefonisch horen) moet een verslag worden gemaakt.

De klachtbehandelaar dient de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens de hoorzitting vast te leggen. Als nieuwe feiten of omstandigheden naar voren zijn gekomen, moeten deze worden vermeld. Hoewel een apart verslag niet is vereist - ook in de afdoeningsbrief kan worden vermeld wat tijdens de hoorzitting aan de orde is geweest - is ervoor gekozen om vast te houden aan een verslag.

Verder dient het verslag vergezeld te gaan van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan.

Het zorgdragen voor ondertekening van de afhandelingsbrief door het bestuursorgaan is een taak van de klachtbehandelaar.

Artikel 13. Tegemoetkoming

Het gaat hier om de tussentijdse beëindiging van de schriftelijke procedure. In elk stadium van de klachtprocedure kan de procedure worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Het oordeel van de klager is doorslaggevend, maar het initiatief kan bij het bestuursorgaan liggen.

Artikel 15. Beslissing bestuursorgaan

De klachtbehandelaar heeft niet tot taak om een definitief oordeel uit te spreken. Dat is voorbehouden aan het bestuursorgaan zelf.

In het bijgevoegde overzicht is aangegeven wie klachtbehandelaar en beslissend bestuursorgaan zijn bij welke categorie van klachten. Om de klachtenprocedure te versnellen wordt in die gevallen waar het college het beslissende bestuursorgaan is, deze bevoegdheid via het interne Mandaatbesluit gemandateerd aan de burgemeester.

In de gevallen waar de raad het beslissend bestuursorgaan is, is ingevolge artikel 2.2.1 van de Organisatieverordening van de raad, deze bevoegdheid al gemandateerd aan het Presidium.

Het bestuursorgaan is verplicht de klager schriftelijk mee te delen, welke de bevindingen zijn van het onderzoek naar de klacht en welke conclusies daar eventueel aan worden verbonden. De bevindingen en conclusies leveren geen besluit in de zin van de Awb op; ze zijn dus niet vatbaar voor bezwaar en beroep. Wel dient klager erop geattendeerd te worden dat hij zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman indien hij niet tevreden is over de klachtafhandeling.

4. SLOTBEPALINGEN**Artikel 17. Inwerkingtreding en Citeertitel**

Een interne klachtenregeling als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb heeft externe werking. Ten gevolge van deze externe werking kan er gesproken worden van een verordening. De Raad is derhalve het orgaan dat de klachtenregeling dient vast te stellen.

Overzicht interne betrokkenen (bestuursorganen, bestuurders, ambtenaren) klachtbehandeling /klachtafhandeling
--

Klacht betreffende een gedraging van:	Klachtbehandelaar:	Beslissend bestuursorgaan
Ambtenaar	Het afdelingshoofd waaronder deze ambtenaar valt	College
Afdelingshoofd	De directeur waaronder dit afdelingshoofd valt	College
Directeur	De gemeentesecretaris	College
Lid van de brandweer	De Brandweercommandant	College
Brandweercommandant	De gemeentesecretaris	College
De gemeentesecretaris	De burgemeester	College
Burgemeester als bestuursorgaan	De loco-burgemeester en een aangewezen lid van de raad	College
(een lid van) het college ¹	Twee aangewezen leden van de raad	College
De gemeenteraad	De voorzitter van de raad	Raad
Een griffiemedewerker	De griffier	Raad
De griffier	Drie door het Presidium aan te wijzen leden van het Presidium	Raad

¹ Artikel 9:7 AWB:

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

Dit betekent dat een klacht over de raad door de raad kan worden behandeld; een klacht over de voorzitter of lid van het college ook door onder andere die voorzitter of dat lid kan worden behandeld.

De gemeente Pijnacker-Nootdorp heeft er voor gekozen de behandeling van een klacht plaats te laten vinden zoals in bovenstaand schema is vermeld.