

## Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten

DE RAAD DER GEMEENTE Cranendonck,  
gelezen het voorstel van het college van .. april 2014;  
gelet op artikelen 81q t/m 81z en 149 van de Gemeentewet, artikel 25 Wet gemeenschappelijke regelingen en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;  
gehoord de ondernemingsraad;  
besluit vast te stellen de volgende verordening:  
Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten

### Artikel 1. Definities en verwijzingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

**a.klacht:**

een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

**b.klager:**

de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen.

**c.gedraging:**

het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk- of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan; waaronder onder andere zijn begrepen onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie, de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat.

**d.klachtbehandelaar:**

de leidinggevende met door het bestuursorgaan gemandateerde bevoegdheden die of het bestuursorgaan dat op grond van artikel 5, lid 3 en 4 belast is met de behandeling van een schriftelijke klacht.

**e.bestuursorgaan:**

de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten waaronder begrepen alle leden van deze bestuursorganen met uitzondering van de individuele gemeenteraadsleden, alsmede alle personen en rechtspersonen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

**f.klachtencoördinator:**

degene die het bestuursorgaan adviseert over de ontvankelijkheid van de klacht en als zodanig door het bestuursorgaan aangewezen medewerker die is belast met de ondersteuning van de klachtbehandelaar, belast met coördinatie, onderzoeken ten behoeve van en secretariaatswerkzaamheden voor de klachtenbehandeling.

### Artikel 2. Aanwijzing

Burgemeester en wethouders wijzen een klachtencoördinator aan en een plaatsvervanger.

### Hoofdstuk 2. Interne klachtbehandeling

#### Artikel 3. Mondelinge klachten

1. Een mondelinge klacht kan worden ingediend bij het bestuursorgaan of bij een medewerker.
2. De ontvanger van een mondelinge klacht probeert deze via bemiddeling af te doen. De ontvanger moet voldoende nagaan of er voor de indiener een bevredigende oplossing is gevonden.
3. De ontvanger handelt de mondelinge klacht zo spoedig mogelijk af.

#### Artikel 4. Schriftelijke klachten

Een klaagschrift wordt ingediend bij burgemeester en wethouders of het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten. Zij stellen het klaagschrift in handen van de klachtencoördinator.

---

### **Artikel 5. Inbehandelingname/ontvangstbevestiging/beklaagden informatie**

1. De klachtencoördinator stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtbehandelaar op de hoogte van het feit dat er een klacht is ingediend. Vervolgens stelt de klachtencoördinator de klacht in handen van de klachtbehandelaar.
2. De klachtbehandelaar stelt de indiener en degene tegen wie wordt geklaagd in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen is afhankelijk van de aard van de klacht en de wens van de klager. Getracht wordt via bemiddeling tot een oplossing te komen.
3. Een klacht over een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt behandeld door de direct leidinggevende van die persoon zo nodig bijgestaan door de klachtencoördinator.
4. Een klacht over een bestuursorgaan, één of meer leden, de voorzitter alsmede het hoofd van dienst, wordt behandeld door de (loco)voorzitter en een lid van het bestuursorgaan bijgestaan door de klachtencoördinator.

### **Artikel 6. Resultaat**

1. Wanneer de klacht naar aanleiding van het horen naar tevredenheid van de indiener wordt opgelost, vervalt de verplichting de klacht nog verder te behandelen. De klachtbehandelaar stelt de indiener schriftelijk op de hoogte van het resultaat van de bemiddeling. Ook stuurt hij een afschrift aan de klachtencoördinator.
2. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de indiener wordt opgelost, stelt de klachtencoördinator namens de klachtbehandelaar een advies op aan burgemeester en wethouders. Burgemeester en wethouders besluiten binnen zes weken na ontvangst van de klacht over de afdoening.
3. Het bestuursorgaan kan de behandeling met ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt de indiener schriftelijk mededeling gedaan. De klachtencoördinator stelt tegelijkertijd de volgende personen schriftelijk in kennis van het collegebesluit en eventuele conclusies die burgemeester en wethouders daaraan verbinden:
  - indiener;
  - beklagde;
  - klachtenbehandelaar.
4. De indiener wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de adviescommissie voor de bezwaren A2-gemeenten.

## **Hoofdstuk 3. Externe Klachtbehandeling**

### **Artikel 7. Instelling ombudscommissie**

Leden van de adviescommissie voor de bezwaren A2-gemeenten worden benoemd tot lid van de ombudscommissie voor de externe behandeling van klachten.

### **Artikel 8. Zittingsduur**

De leden van de ombudscommissie worden benoemd voor een periode van 6 jaar. Zij kunnen eenmaal worden herbenoemd voor een periode van 6 jaar.

### **Artikel 9. Financiële middelen**

1. De leden van de ombudscommissie ontvangen een vergoeding voor de werkzaamheden en een tegemoetkoming in de reis- en verblijfkosten.
2. De kosten voor hun inzet voor de gemeente Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten worden vastgesteld op dezelfde wijze als voor de leden van de adviescommissie voor de bezwaren.
3. De burgemeester en wethouders van de gemeenten en het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten bepalen onderling de verdeelsleutel. Burgemeester en wethouders zijn bevoegd de hoogte van het bedrag bij te stellen.

### **Artikel 10. Bemiddeling**

1. De ombudscommissie kan gedurende een onderzoek de indiener en het bestuursorgaan voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De ombudscommissie brengt ook na een geslaagde bemiddeling een verslag uit aan het bestuursorgaan.

### **Artikel 11. Werkinstructie**

Voor zover de ombudscommissie dit nodig acht, maakt zij een werkinstructie voor haar werkzaamheden.

## **Artikel 12. Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift**

1. De ombudscommissie bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de indiener.
2. Indien zij een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht instelt, zendt zij tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

## **Hoofdstuk 4. Registratie en slotbepalingen**

### **Artikel 13. Jaaroverzicht**

1. De ombudscommissie en de klachtencoördinator brengen jaarlijks afzonderlijk aan de gemeenteraad verslag uit over de volgende onderwerpen:
  - a. het aantal klachten, zowel schriftelijke als mondelinge;
    - de aard van de klachten;
    - de wijze van afdoening;
    - de termijn van de behandeling en afdoening.
  - b. In het verslag wordt het recht van betrokkenen op eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer in acht genomen.
2. Het verslag wordt jaarlijks gepubliceerd.

### **Artikel 14. Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op 1 juli 2014. De bestaande klachtenregelingen worden ingetrokken. Klachten ingediend voor 1 juli 2014 worden behandeld op grond van de oude regelingen.

### **Artikel 15. Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten.

*Sluiting*

*Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 8 juli 2014.*

*De raad voornoemd,*

.....

*griffier .....*

*voorzitter*

*Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders op 27 mei 2014.*

*Burgemeester en wethouders voornoemd,*

.....

*secretaris burgemeester*

*Aldus vastgesteld door de burgemeester op 27 mei 2014.*

*De burgemeester voornoemd,*

.....

## **Toelichting bij de Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeente Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten**

Algemeen Ingaande 1 juli 2014 willen de gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten samen gaan werken op het gebied

van de klachtenregeling. De besturen van de gemeente Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard hebben de bestuurlijke wens geuit om tot meer samenwerking te komen. Daarbij heeft de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten gevraagd om aan te sluiten bij een gezamenlijke klachtenregeling. De Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten heeft tot nu toe geen eigen, externe klachtvoorziening hoewel ze daar evenals de gemeente wettelijk toe verplicht is. Dat betekent dat de Nationale Ombudsman bevoegd is maar dat is minder gewenst. Deze samenwerking betekent voor de gemeente Valkenswaard dat er afscheid genomen wordt van de Nationale Ombudsman. In de nieuwe situatie zullen de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten en de gemeente Valkenswaard zich aansluiten bij de ombudscommissie die nu al bij de gemeente Cranendonck en Heeze-Leende functioneert. Om de samenwerking zo efficiënt mogelijk te maken, is het de bedoeling een gezamenlijke integrale verordening voor de interne en externe klachtprocedure voor de vier deelnemende organisaties vast te stellen. Dit betekent dat de huidige verordeningen door de besturen van Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard vervangen worden door deze nieuwe regeling.

**Artikelgewijze toelichting**

**Artikel 1 Definities** Omdat bij deze regeling de diverse begrippen op een eigen wijze geïnterpreteerd moeten worden, is er een aparte bepaling opgenomen. De verschillende bestuursorganen zijn zodanig gedefinieerd zodat deze regeling ook toepasbaar is voor het meerschap.

**Artikel 2 Aanwijzing** De klachtcoördinator is de centrale functionaris bij de klachtenbehandeling en ook de persoon die zorgdraagt voor de registratie. Het is belangrijk dat de klachtcoördinator in alle stadia van de afhandeling op de hoogte gehouden wordt van de voortgang, ook voor de bewaking van de termijnen. Niet alleen ondersteunt de klachtcoördinator de verschillende klachtbehandelaars, de klachtcoördinator verzorgt ook de jaarlijkse rapportage. **Artikel 3 Mondelinge klachten** De klachtenregeling behoort te voorzien in een laagdrempelige voorziening voor de burgers. Daarom is het mogelijk op alle mogelijke wijzen van het ongenoegen blijk te doen geven. Er kan over veel worden geklaagd maar niet over wat er in de gemeenteraad of -commissies wordt gezegd of schriftelijk wordt overgelegd. Dit ligt voor de hand, het democratisch proces heeft zijn eigen dynamiek en moet niet verstoord worden door dit soort acties.

In artikel 9:8 Awb worden een aantal gronden voor niet ontvankelijkheid van de klacht genoemd: • herhaalde klacht; • gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden; • gedraging had bezwaar of beroep tegen moeten worden gemaakt of; • is onder de rechter of onder de rechter geweest of; • maakt deel uit van een opsporingsonderzoek; • onvoldoende belang van de klager of; • de gedraging is van onvoldoende gewicht.

Het doel is om klachten op zo kort mogelijke termijn te verhelpen. Het liefst door het tot tevredenheid oplossen van door een burger als storend ervaren zaak. De wijze van afdoening is vormvrij en sterk afhankelijk van het individuele geval.

Een en ander ter beoordeling van de behandelaar. Soms kan worden volstaan met een simpele vorm als het geven van opheldering of het aanbieden van excuses. Soms zal een zwaardere vorm van behandeling nodig zijn, met nader onderzoek en de toepassing van hoor en wederhoor. In die gevallen zal het al gauw raadzaam zijn klager te adviseren in ieder geval een schriftelijke klacht in te dienen.

**Artikel 4 Schriftelijke klachten** Als een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het verkeerde bestuursorgaan, geldt de doorzendplicht van artikel 2:3, eerste lid, van de AWB Anonieme klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Volgens een uitspraak van de Nationale ombudsman lijdt dit beginsel uitzondering, als de klager zwaarwegende motieven heeft anoniem te blijven en de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar is, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht. Met schriftelijk indienen is gelijk te stellen het digitaal aanleveren van een klaagschrift.

**Artikel 5 Inbehandeling** name/ontvangstbevestiging/beklaagden informatie Als het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten, stelt de klachtcoördinator de indiener in de gelegenheid dit verzuim binnen twee weken te herstellen. De datum van ontvangst van het verzuimherstel, wordt dan gezien als de ontvangstdatum van het klaagschrift. Tevens controleert de klachtcoördinator of het klaagschrift voldoet aan de voorwaarden van artikel 9:8 Awb. De klachtcoördinator zorgt voor een ontvangstbevestiging en stelt zowel de beklagde als de klachtbehandelaar op de hoogte van de klacht. **Wie zijn klachtbehandelaar?** Klacht over medewerker : leidinggevende Klacht over leidinggevende : gemeentesecretaris/directielid Klacht over wethouder : burgemeester Klacht over burgemeester : locoburgemeester en gemeentesecretaris

Voor de gemeenteraad en de raadscommissies kan de lijn van het college worden voortgezet. Artikel 9:10 AWB geeft de verplichting de klager te horen. Dit is ook het moment om te trachten te bemiddelen zoals genoemd in artikel 5 en 6.

**Artikel 6 Resultaat** Voorop moet staan de gronden voor de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium weg te nemen. Dit is het beste voor de relatie met de klager(burger) en geeft de minste werklast. In enkele gevallen zal dit niet mogelijk zijn en zal de meer formele procedure afgewerkt moeten worden, die uiteindelijk uitmondt in een besluit van het college.

Gezien de korte termijnen dienen deze goed bewaakt te worden door de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar. De mogelijkheid bestaat de besluitvorming vier weken te verdagen onder mededeling

aan de indiener (artikel 9:11, lid 2 AWB). Bij de toezending van het besluit moet de klager gewezen worden op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de gezamenlijke ombudscommissie.

#### Externe klachtbehandeling

Artikel 7 tot en met 12 De regeling voor de externe klachtbehandeling is integraal overgenomen van de modelverordening gemeentelijke ombudsman van de VNG. Dat geldt ook voor de toelichting. Begripsomschrijving Ombudsman is een neutrale term. Zowel mannen als vrouwen (als commissies) worden aangeduid met 'ombudsman'. Geen eigen personeel In het nieuwe artikel 81t, derde lid, van de Gemeentewet is opgenomen dat het personeel van de gemeentelijke ombudsman geen werkzaamheden verricht voor een bestuursorgaan naar wiens gedraging de ombudsman een onderzoek kan instellen.

Deze bepaling is in de Wet extern klachtrecht opgenomen om te voldoen aan de eis van onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ombudsvoorziening en ook om de schijn van belangenverstremgeling tegenover burgers te voorkomen. Wij(VNG) hebben ons tot en met de Eerste Kamer verzet tegen opname van een dergelijke eis, omdat deze eis in de ogen van gemeenten onnodige blokkades opwerpt voor het rendabel draaien van kleinere ombudsvoorzieningen. In de gegroeide praktijk blijken lokale en regionale ombudsmannen hun onafhankelijkheid te kunnen waarborgen zonder deze eis van onafhankelijk personeel. Overigens passen bij deze harde eis twee kanttekeningen die de scherpe kantjes er wat vanaf nemen. Ten eerste verbiedt de wetsbepaling het personeel slechts om werkzaamheden te verrichten voor een bestuursorgaan dat onder de bevoegdheid van de ombudsman valt. Het personeel mag dus wel in dienst zijn bij dat bestuursorgaan. Daarnaast geldt dat veel voorbereidend werk van de ombudsman wel door eigen personeel van een bestuursorgaan kan worden gedaan zonder dat zij formeel tot het personeel van de ombudsman behoren. Het gaat dan om zaken als informatie verstrekken over de procedures van intern en extern klachtrecht, de telefoon aannemen, vergaderzalen regelen voor ombudszittingen, mensen ontvangen, koffie geven. Als de ombudsman met zijn eigenlijke werk, dus de inhoudelijke tweedelijns klachtbehandeling, bezig is, dan pas geldt de harde eis van onafhankelijk ondersteunend personeel.

Voor alle duidelijkheid: ook de gemeenteraad is een bestuursorgaan in de zin van de Awb. Dat betekent dat ook personeel dat werkzaamheden voor de raad verricht, niet aan de klachtbehandeling door de gemeentelijke ombudsman mag deelnemen, ook niet bij klachten die niet over de raad zelf gaan.

Rol ondernemingsraad Op grond van de Wet op de ondernemingsraden (WOR) is de ombudsvoorziening een aangelegenheid die werknemers raakt. Daarvoor is de ondernemingsraad het aangewezen orgaan, mede gelet op hetgeen hierover in artikel 27 van de WOR staat. Echter door het feit dat de gemeente door de wet verplicht wordt tot het invoeren van de ombudsfunctie, is met inachtneming van artikel 46d, onderdeel b, van de WOR het politiek primaat van toepassing.

Dat houdt in dat de ondernemingsraad in dezen geen advies- of instemmingsrecht heeft. In lijn met hetgeen hierover zowel in de jurisprudentie van de Hoge Raad als de aanwijzingen van de minister van BZK is vastgelegd, is overleg met de ondernemingsraad wel van belang. Daardoor kan bij de inrichting van de ombudsfunctie rekening worden gehouden met de opvattingen van de ondernemingsraad. In de aanhef van de modelverordening en de modelbesluiten is daarom vermeld: 'Gehoord de ondernemingsraad'.

Artikel 7 Instelling ombudsman/commissie Wanneer gekozen wordt voor een persoon als ombudsman, is sprake van een eenhoofdig ambt met daarbij de verplichting om in ieder geval een plaatsvervanger aan te wijzen (zie het nieuwe artikel 81q, tweede lid, van de Gemeentewet en het model instellingsbesluit gemeentelijke ombudsman). Nu is gekozen om een ombudscommissie in te stellen. Artikel 8 Zittingsduur Het nieuwe artikel 81q, eerste lid, van de Gemeentewet bepaalt dat de ombudscommissie voor de duur van zes jaar wordt benoemd. Dit waarborgt zijn onafhankelijkheid. In de modelverordening is ervoor gekozen dat de ombudscommissie éénmaal kan worden herbenoemd. De gemeente is uiteraard vrij om te kiezen voor ruimere mogelijkheden tot herbenoeming. Elke herbenoeming is uiteraard ook voor zes jaar.

Artikel 9 Financiële middelen Deze bepaling is een uitwerking van artikel 81w van de Gemeentewet waarin is bepaald dat de ombudsman/commissie een bij verordening van de raad vastgestelde vergoeding ontvangt voor zijn werkzaamheden en een tegemoetkoming in de kosten. De ombudscommissie zal uiteraard niet kunnen functioneren zonder toereikende financiële middelen. De wet verplicht de gemeente overigens al om te voorzien in voldoende personeel voor de ombudsman (zie artikel 81t Gemeentewet). Voor de bepaling van het budget kan ook worden gekeken naar de regeling die voor de adviescommissie voor de bezwaren is gemaakt.

#### Artikel 10 Bemiddeling

Eerste lid Tijdens het onderzoek kan de ombudscommissie een poging doen om via bemiddeling tot een bevredigende oplossing voor de indiener te komen. Deze bemiddeling kan een meer of minder zware vorm aannemen. Wij kunnen ons voorstellen dat de ombudscommissie dit nader regelt in een werkinstructie (zie artikel 11). De ombudscommissie kan in haar jaarverslag een overzicht van bemiddelingen publiceren. Aldus ontstaat er inzicht in de verhouding tussen het aantal bemiddelingen en het aantal onderzoeken en de aard van de bemiddelingen. De ombudscommissie kan uitsluitend tot interventie overgaan indien hij bevoegd is om de gedraging te onderzoeken, met name valt hier te denken aan het nog niet doorlopen hebben van de verplichte voorprocedure (de interne

---

klachtbehandeling), dan zal de ombudscommissie de indiener moeten terugverwijzen naar het bestuursorgaan.

Tweede lid Het oordeel over het handelen en de hieruit voortvloeiende aanbevelingen voor de organisatie legt de ombudscommissie neer in een rapport (nieuwe artikel 9:36 Awb) wanneer zij haar onderzoek voltooit. In het geval van een geslaagde bemiddeling zal de ombudscommissie doorgaans redenen hebben om het onderzoek niet voort te zetten en komt zij aan het uitbrengen van een rapport en het geven van een oordeel niet toe.

Het is echter wel gewenst dat de ombudscommissie ook in geval van een geslaagde bemiddeling haar bemoeienis afsluit met een schriftelijk stuk waarin hij verslag doet van het onderzoek en de bevindingen en van de het resultaat van de bemiddeling.

**Artikel 11 Werkinstructie** De ombudscommissie kan de wijze waarop zij haar werkzaamheden vorm wenst te geven vastleggen in een werkinstructie.

**Artikel 12 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift** Eerste lid De ontvangstbevestiging is overeenkomstig hetgeen artikel 9:6 AWB voor het intern klachtrecht bepaalt: het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Tweede lid Analoog aan hetgeen artikel 9:9 AWB voor het intern klachtrecht regelt, is bepaald dat aan het bestuursorgaan en aan degenen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van het verzoekschrift wordt toegezonden. Indien de ombudscommissie het verzoekschrift niet in behandeling neemt, heeft toezending van een kopie van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan geen wezenlijke functie en zou het onder omstandigheden zelfs een schending van vertrouwelijkheid kunnen betekenen (vergelijk art. 2:5 AWB dat op de ombudsman van overeenkomstige toepassing is). Komt het wel tot een onderzoek van de ombudscommissie, dan heeft niet alleen het bestuursorgaan, maar ook de betrokken ambtenaar recht op een kopie van het verzoekschrift (vergelijk artikel 9:30, eerste lid, AWB). Overigens valt niet in alle gevallen de gedraging waarover geklaagd wordt toe te schrijven aan een bepaalde persoon; als dat zich voordoet, kan uiteraard worden volstaan met het toesturen van een afschrift van het verzoekschrift aan alleen het bestuursorgaan.

**Artikel 13 Jaaroverzicht** Een goed inzicht in de aard en frequentie van klachten en in de oorzaken ervan is van groot belang voor de beleidsontwikkeling en -uitvoering op het terrein van de kwaliteitszorg. Daarom is een goede verslaglegging over de ingediende klachten -zowel mondelinge als schriftelijke- en over de afdoening ervan een onmisbaar instrument. Volgens artikel 9:12 AWB hoeven alleen schriftelijke klachten geregistreerd te worden en niet de behandelingsresultaten. Het ligt voor de hand dat de registratie uit het eerste lid, evenals de intake, centraal wordt bijgehouden door de klachtencoördinator. Daarvoor zullen de in dat lid bedoelde gegevens, die volgens de regeling allemaal ook naar de coördinator gaan, meteen na het beschikbaar komen ingevoerd moeten worden in de registratie van het lopende jaar. De klachtencoördinator maakt er vervolgens een jaaroverzicht van. Volgens artikel 9:12a AWB moet de registratie van de schriftelijk bij een bestuursorgaan ingediende klachten jaarlijks gepubliceerd worden. Met artikel 13 van deze regeling wordt niet alleen aan die plicht voldaan, maar worden ook mondelinge klachten en de behandelingsresultaten gepubliceerd.