

Klachtenverordening gemeente Opmeer 2009

De gemeenteraad,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 1 oktober 2009;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de Klachtenverordening gemeente Opmeer 2009

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht 4.
- b. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een lid daarvan, of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
- c. bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.
- d. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 3.
- e. klachtenbehandelaar: degene die op grond van artikel 5 belast is met de behandeling van de ingediende klacht.
- f. Regionale ombudscommissie: de regionale ombudscommissie in Hoorn

Artikel 2 Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen:

- a. Informele bemiddeling

Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot de gemeente wendt, wordt door de ontvanger getracht de klacht direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om — als hij/zij ontevreden is over de wijze van afhandeling — alsnog schriftelijk een klacht in te dienen. Een eventueel verzoek om hulp hierbij wordt gehonoreerd.

- b. Formele behandeling in eerste instantie

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.

- c. Formele behandeling in tweede instantie

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens nog een klacht indienen bij de Regionale ombudscommissie. Als geklaagd wordt over een buitengewoon opsporingsambtenaar, kan vervolgens nog een klacht ingediend worden bij de Nationale ombudsman.

Artikel 3 Klachtencoördinator

- 1 Door of namens burgemeester en wethouders wordt een klachtencoördinator en een of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
- 2 De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
- 3 Desgewenst verleent de klachtencoördinator aan klager medewerking bij het op schrift stellen van een klacht.
- 4 De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht en stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 14.
- 5 De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de Regionale ombudscommissie.

Hoofdstuk 2 Indiening van klachten

Artikel 4 Wijze van indiening

1. 1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

2. 2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan het gemeentehuis worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd door de betrokken medewerker direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling). Van elke mondeling geuite klacht wordt een notitie gemaakt, welke notitie direct aan de klachtencoördinator wordt overhandigd.
3. 3. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. eenomschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
5. Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.

Artikel 5 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over de gemeenteraad wordt behandeld door de burgemeester.
2. Een klacht over het college van burgemeester en wethouders wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
3. Een klacht over een raadslid wordt behandeld door de burgemeester.
4. Een klacht over een wethouder wordt behandeld door de burgemeester.
5. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
6. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
7. Een klacht over de griffier, diens plaatsvervanger of griffiemedewerker wordt behandeld door de burgemeester.
8. Een klacht over een medewerker in dienst van de gemeentelijke organisatie wordt behandeld door het afdelingshoofd van de afdeling waar de medewerker werkzaam is.
9. Een klacht over een afdelingshoofd wordt behandeld door het sectorhoofd.
10. Een klacht over een sectorhoofd wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
11. Alle overige klachten worden behandeld door de burgemeester.
12. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
13. Lid 12 is niet van toepassing, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.

Artikel 6 Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt binnen één week door de klachtencoördinator schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.

Artikel 7 Registratie

Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorgdraagt voor de registratie van de klacht.

Hoofdstuk 3 Behandeling van klachten

Artikel 8 Uitzonderingen op de belastingplicht

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 van de Awb en volgende is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of zolang ter zake 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 ter zake 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 de klaagschrift in kennis gesteld.

Artikel 9 Tegemoetkoming

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

Artikel 10 Onderzoek

De klachtenbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.

Artikel 11 Hoor en wederhoor

1. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging.
2. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen van beide partijen vindt gelijktijdig plaats en is in beginsel openbaar.
3. De klager of degene over wiens handelen wordt geklaagd, kan verzoeken om het horen apart en/of achter gesloten deuren te laten plaatsvinden.
4. Op verzoek van partijen of ambtshalve worden getuigen gehoord. Getuigen van de gemeente die worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
5. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door de klachtenbehandelaar wordt ondertekend.
7. De klager krijgt 3 dagen, na verzenddatum van het verslag, de tijd om reacties op het verslag mondeling of schriftelijk kenbaar te maken.
8. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 12 Afdoening

1. De klachtenbehandelaar zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen. Het rapport wordt ondertekend door de klachtenbehandelaar.
2. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken of, na verdaging, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift af. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Het bestuursorgaan informeert de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de eventuele conclusies die daaruit zijn getrokken.

Hoofdstuk 4 De Regionale Ombudscommissie

Artikel 13 Behandeling in tweede instantie

1. Bij het toezenden van het verslag van bevindingen als bedoeld in artikel 12, derde lid, wordt klager meegedeeld dat hij/zij, indien hij/zij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn/haar klacht kan voorleggen aan de Regionale ombudscommissie. Hierbij wordt vermeld dat dit binnen één jaar na de ontvangst van de bevindingen, of binnen één jaar nadat de klachtbehandeling op andere wijze is geëindigd of gelet op artikel 9:11 Awb had moeten zijn. Een informatiefolder over de Regionale ombudscommissie wordt bij het verslag van bevindingen gesloten.
2. Bij het toezenden van het verslag van bevindingen als bedoeld in artikel 12, derde lid, wordt klager die heeft geklaagd over een buitengewoon opsporingsambtenaar, meegedeeld dat hij/zij, indien hij/zij het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, zijn/haar klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Hierbij wordt vermeld dat dit binnen één jaar na de ontvangst van de bevindingen, of binnen één jaar nadat de klachtbehandeling op andere wijze is geëindigd of gelet op artikel 9:11 Awb had moeten zijn. Een informatiefolder over de Nationale Ombudsman wordt bij het verslag van bevindingen gesloten.
3. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon bij de Regionale ombudscommissie en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
 - a. Het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Regionale ombudscommissie tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
 - b. Het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Regionale ombudscommissie.
 - c. Het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 14.

Hoofdstuk 5 Rapportage

Artikel 14 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het college van burgemeester en wethouders verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Regionale ombudscommissie en Nationale ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen alsmede de wijze waarop tijdens de informele fase met klachten van burgers wordt omgegaan en een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze Klachtenverordening treedt in werking op de achtste dag na die van de bekendmaking.

Artikel 16 Citeerartikel

Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel "Klachtenverordening gemeente Opmeer 2009".

Vastgesteld in de raadsvergadering van 5 november 2009

de heer R. Luiks,
raadsgriffier (plv.) gemeenteraad Opmeer

de heer G.J.A.M. Nijpels,
voorzitter gemeenteraad Opmeer

TOELICHTING

ALGEMENE TOELICHTING

De gemeente Opmeer kent een interne notitie over de regeling van klachten. Het is van belang dat de klachtenregeling ook bekend wordt gemaakt, zodat burgers hiervan kennis kunnen nemen. Daarnaast was de interne notitie verouderd in die zin dat beschreven werd dat schriftelijke klachten werden behandeld door een gemeentelijke ombudscommissie. De vaste leden van de commissie bestonden uit de leden van de bezwaarschriftencommissie. Echter, met ingang van 1 januari 2006 is Opmeer aangesloten bij de Regionale ombudscommissie van de gemeente Hoorn. In de verordening is veel overgenomen uit hoofdstuk 9 van de Awb. Dit heeft als nadeel dat als deze wet wijzigt, dit beleidsdocument ook aangepast moet worden. Het heeft als voordeel dat er een overzichtelijk document bestaat hoe klachten afgehandeld worden. Dit laatste argument heeft zwaarder gewogen. De invoering van de klachtencoördinator is nieuw. Om te kunnen voldoen aan de wettelijke plicht van registratie en publicatie van schriftelijke klachten is meer nodig dan een registratie in het postregistratiesysteem Corsa. Met deze verordening worden ook mondeling ingediende klachten geregistreerd, omdat ook deze klachten tot verbeteringen binnen de organisatie kunnen leiden. Met deze regeling is ook vooraf uitdrukkelijk geregeld wie de behandelaar is van de klacht. De zorgplicht van het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor een behoorlijke klachtbehandeling, strekt zich ook uit tot klachten over andere bestuursorganen die aan het eerstgenoemde orgaan worden toegerekend. Hiermee wordt bedoeld dat de zorg voor de behandeling van klachten die zijn gericht tot personen of colleges met geattribueerde of gemandateerde bevoegdheden, behoort tot de bevoegdheden van het hiërarchisch bovengeschatte bestuursorgaan. Dit neemt niet weg dat voor het afdoen van klachten, in de zin van het trekken van conclusies naar aanleiding van een klacht, een machtiging kan worden verleend aan het ondergeschikte bestuursorgaan (zie artikel 10:12 Awb).

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd. De omschrijving van het begrip "klacht" is in overeenstemming met de Awb. Het begrip is ruim geformuleerd aangezien een uiting van ongenoegen in de praktijk sterk kan variëren. In de definitie wordt ook aangegeven tegen welke organen en personen klachten kunnen worden ingediend. Onderscheid moet worden gemaakt tussen klachten over gedragin-

gen en meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld gaten in de weg, overhangende takken of loszittende tegels). Dergelijke meldingen worden in het dagelijks spraakgebruik ook wel als klacht aangeduid. Zij vallen echter niet onder deze klachtenregeling en het gemelde gebrek dient snel en praktisch door de betreffende afdeling te worden afgedaan. Overigens kan over mondelinge uitingen van leden van het gemeentebestuur in de vergadering van de raad of hetgeen door hen aan de raad schriftelijk is overgelegd, niet worden geklaagd. In overeenstemming met artikel 22 van de Gemeentewet komt hieraan immuniteit toe. Bij het begrip “bestuursorgaan” zijn de gemeentelijke bestuursorganen vermeld. Met ingang van 1 januari 2006 is Opmeer aangesloten bij de ombudscommissie van de gemeente Hoorn, die later de Regionale ombudscommissie is gaan heten, ter uitvoering van de wettelijke plicht van een externe klachtinstantie.

Artikel 2

Artikel 2 geeft de formele opbouw van de volledige klachtenprocedure weer. De behandeling van een klacht kan informeel en laagdrempelig zijn, maar ook formeel, volgens de wettelijk geregelde procedure in de Awb. Als algemene regel geldt dat zowel een mondelinge als schriftelijke klacht zorgvuldig moet worden afgedaan. Wat een zorgvuldige afdoening precies inhoudt, kan per geval verschillen. Bij een ingediende klacht zal zo veel mogelijk worden getracht de klacht reeds in de informele fase af te doen. Met het geven van opheldering, het verstrekken of toezenden van informatie of het aanbieden van verontschuldiging kunnen vaak in die fase misverstanden uit de wereld worden geholpen. De informele fase is met opzet niet aan procedurele regels gebonden om de flexibiliteit voor het bereiken van oplossingen zo groot mogelijk te laten zijn. Indien de klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgedaan, wordt op de mogelijkheid van formele klachtbehandeling gewezen. De voor de klager belangrijkste procedurele regels staan in deze regeling, maar voor een volledig beeld is het nodig om ook hoofdstuk 9 van de Awb te raadplegen.

Artikel 3

De klachtencoördinator vervult een centrale rol in de klachtbehandeling. Hij/zij is de eerst aanspreekbare functionaris ter zake, zowel binnen als buiten de organisatie en dient dan ook het vertrouwen van de organisatie te bezitten.

Artikel 4

Het eerste lid geeft een ieder het recht om zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen. Een mondeling ingediende klacht leidt volgens het tweede lid in principe tot informele behandeling (zie echter ook artikel 7). Overigens hoeft niet iedere negatieve opmerking bedoeld te zijn als klacht. Van alle medewerkers van de gemeente wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen en bij twijfel gericht informeren of de opmerking bedoeld is als klacht. Daarnaast kunnen ook schriftelijke klachten via de informele procedure worden opgelost. Zodra het bestuurorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de behandeling van de klacht, zie artikel 9:5 Awb. De tevredenheid van de klager kan informeel kenbaar worden gemaakt. Wanneer iemand zich persoonlijk met een klacht op het gemeentehuis meldt, zal het eerste aanspreekpunt de ontvangstbalie zijn. De klacht moet zo goed mogelijk op papier worden verwoord en aan de klachtencoördinator worden overhandigd, ook wanneer de klacht direct is afgedaan.

Het derde lid is overgenomen uit artikel 9:4, lid 2, van de Awb, betreffende de minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, maar dat mag uiteraard wel. Een behoorlijke klachtbehandeling kan met zich meebrengen dat de klager gelegenheid tot herstel van verzuimen gegeven moet worden. Anoniem ingediende klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen, tenzij er zwaarwegende belangen zijn om anoniem te blijven. Uiteraard dient de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar te zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht. Voor een snelle en correcte behandeling van een klacht is het gewenst om direct zo volledig mogelijk geïnformeerd te zijn. Om die reden is in het vierde lid opgenomen dat van de klager verwacht mag worden dat hij/zij alle relevante stukken overlegt bij de indiening van de klacht. In artikel 9:4 Awb is voor klaagschriften artikel 6:5 Awb van overeenkomstige toepassing verklaard, inhoudende de verplichting voor de klager om het klaagschrift in de Nederlandse taal dan wel voorzien van een Nederlandse vertaling in te dienen.

Artikel 5

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht behandelt. Lid 12 en 13 zijn overgenomen uit artikel 9:7 van de Awb. De schijn van partijdigheid moet worden vermeden. Ingevolge lid 13 moeten bestuursorganen en leden van een collegiaal orgaan echter een klacht zelf behandelen (lees: afdoen), indien de klacht tegen hen zelf is gericht. Dit is logisch, omdat het bestuursorgaan ook verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling.

Artikel 6

De eis dat de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk wordt bevestigd, is opgenomen in artikel 9:6 Awb. Daarnaast moet de burger op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de behandeling

van zijn brief door middel van tussenberichten. Aangezien mondeling ingediende klachten als informele klachten kunnen worden beschouwd, hoeft de ontvangst daarvan niet schriftelijk te worden bevestigd.

Artikel 7

In artikel 9:12a Awb is de verplichting voor het bestuursorgaan vastgelegd om alle schriftelijke klachten te registreren en om de geregistreeerde klachten jaarlijks te publiceren. Een goede registratie van klachten is van belang voor een goede en tijdige behandelings- en afdoeningsprocedure en de jaarlijkse verslaglegging. Hierdoor wordt het ook mogelijk om de kwaliteit van de dienstverlening op onderdelen te meten en eventueel structurele maatregelen te treffen tot verbetering. Alle klachten, dus ook de mondeling ingediende, worden geregistreerd. Aangezien de behandeling van klachten in de eerste fase plaatsvindt door de klachtencoördinator, wordt hij verantwoordelijk gesteld voor de registratie van en verslaglegging over de behandelde klachten.

Artikel 8

Dit artikel is letterlijk overgenomen uit artikel 9:8 van de Awb. Er bestaat in beginsel een behandelingsplicht als voldaan is aan artikel 4 van deze verordening. Het is de bevoegdheid van het bestuursorgaan om niet tot behandeling over te gaan.

Artikel 9

Tijdens de behandeling van een klacht kan blijken dat de klager niet langer behoefte heeft aan een verdere (formele) afhandeling. In dat geval is artikel 9:5 Awb van toepassing (tussentijdse beëindiging van de procedure). Het artikel maakt een snelle en informele afhandeling van klachten mogelijk. Het oordeel van de klager is doorslaggevend, maar het initiatief kan bij het bestuursorgaan liggen.

Artikel 10

Een klacht die formeel in behandeling wordt genomen, kan uiteraard pas worden afgedaan, nadat een onderzoek heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de aard van de klacht zal het onderzoek meer of minder formeel kunnen verlopen. Tevens kan het onderzoek, indien wenselijk, het karakter krijgen van bemiddeling.

Artikel 11

Een belangrijk onderdeel van het in artikel 10 bedoelde onderzoek is het hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. In het kader van een behoorlijke klachtenregeling moet een klacht op basis van hoor en wederhoor worden behandeld. Het eerste lid is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de betreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure. Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handelen geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Daarom is in het tweede lid bepaald dat het horen in de regel gelijktijdig plaatsvindt, apart horen is uitzondering. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en vaak wordt ook duidelijk over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. Hoewel hoofdstuk 9 van de Awb er niet over rept, wordt in het vierde lid aan alle betrokkenen het recht gegeven getuigen op te roepen of mee te brengen. Hiermee is aansluiting gezocht bij de bepalingen inzake de behandeling van bezwaarschriften. Het is gewenst dat het oproepen of meebrengen van de getuigen zoveel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meebrengt. Het staat de klager of degene waarover geklaagd wordt vrij om zich tijdens het gesprek te laten vergezellen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Die mogelijkheid wordt in het vijfde lid geboden. Het kan immers voorkomen dat de betrokkene zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die hij of zij vertrouwt. Het is belangrijk dat men zich veilig voelt om vrijuit te spreken, dit komt de zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Ook hier geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegebracht. Het zesde lid vloeit voort uit artikel 9:10 Awb. Beide partijen ontvangen het verslag bij het rapport van bevindingen dat hen wordt toegezonden. Het zevende lid is opgenomen om te waarborgen dat de klager zich kan vinden in het verslag. Het achtste lid komt uit artikel 9:10, lid 2 Awb.

Artikel 12

Het tweede en derde lid van dit artikel zijn gebaseerd op de artikelen 9:11 en 9:12 Awb, waarin de termijnen worden gegeven waarbinnen de behandeling van de klacht moet zijn afgerond en wordt geregeld wie op welke wijze over de bevindingen geïnformeerd moet worden. Het bestuursorgaan doet de klacht met inachtneming van het onderzoek en het advies van de klachtencoördinator binnen zes of tien weken af. Naar verwachting worden de meeste klachten naar tevredenheid van de klager afgedaan. Indien klager niet tevreden is over de afdoening van de klacht, wordt door artikel 11 de mogelijkheid geboden de klacht voor te leggen aan de Regionale Ombudscommissie of ingeval van een buitengewoon opsporingsambtenaar aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 13

Met ingang van 1 januari 2006 is Opmeer aangesloten bij de Regionale ombudscommissie in Hoorn. Indien een klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht binnen de gemeente is behandeld of indien hij het niet eens is met de conclusie die de het bestuursorgaan na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij de gelegenheid hebben zijn klacht nog eens voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Zodra een klacht bij de Regionale ombudscommissie wordt ingediend, start een formele onderzoeksprocedure die in de Verordening op de Gemeentelijke Ombudscommissie van Hoorn is vastgelegd. Het onderzoek begint met een klachtformulering die aan de gemeente wordt toegezonden. De gemeente wordt in de gelegenheid gesteld op de klacht te reageren, waarna de klager de gelegenheid heeft om op het standpunt van de gemeente een reactie te geven. Vervolgens wordt in principe een hoorzitting georganiseerd. Vervolgens wordt een verslag van bevindingen opgesteld, dat ook aan de gemeente wordt toegezonden. De klager en de gemeente hebben dan de gelegenheid om eventuele op en/of aanmerkingen te maken over dat verslag. Daarna stelt de Regionale ombudscommissie de eindconclusie op. Het volgens het tweede lid benoemen van de klachtencoördinator voor de coördinatie van de behandeling van de klachten die bij de Regionale Ombudscommissie worden ingediend, heeft diverse redenen en voordelen. De belangrijkste reden is dat het praktisch is dat de secretaris van de Regionale Ombudscommissie niet geconfronteerd wordt met meerdere aanspreekpunten binnen één bestuursorgaan. Ook voor de gemeente zelf is het wenselijk dat er één punt is binnen het apparaat waar overzicht bestaat over de klachten die bij de Regionale ombudscommissie over de gemeente worden ingediend, zowel voor wat betreft het aantal als de aard daarvan. De coördinator is zodoende in staat om tendensen gemeentebreed te signaleren en kan naar aanleiding daarvan aanbevelingen doen om het functioneren van de gemeente waar mogelijk te verbeteren en eenheid van beleid te bevorderen. Ook is de registratie en de verslaglegging eenvoudiger te realiseren.

Artikel 14

Artikel 9:12a Awb verplicht het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten. Een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van klachten is van belang voor de beleidsontwikkeling en —uitvoering op het terrein van kwaliteitszorg. Daarom is een goede verslaglegging over de ingediende klachten en over de afdoening ervan een onmisbaar instrument. Het ligt het meest voor de hand om die publicatie te koppelen aan het kalenderjaar. Om die reden moet de klachtencoördinator uiterlijk op 31 maart van ieder kalenderjaar een verslag opstellen van de klachten die in het voorafgaande jaar zijn behandeld. Het verslag moet een volledig overzicht bevatten van alle bij de gemeente in het voorafgaande kalenderjaar in behandeling genomen klachten, aangevuld met een overzicht van de klachten die tegen de gemeente zijn ingediend bij de Regionale Ombudscommissie. In het verslag moeten worden opgenomen alle eindrapporten die in het betreffende kalenderjaar zijn uitgebracht, ook als de klacht reeds in het jaar daarvoor in behandeling is genomen. Verder moeten alle klachten worden opgenomen die in het betreffende kalenderjaar in behandeling zijn genomen, ook als daar nog geen eindrapport in uitgebracht. De rapportage wordt geanonimiseerd opgesteld, er worden dus geen persoonsgegevens in het rapport opgenomen. Het verslag wordt uitgebracht aan het college van burgemeester en wethouders. Het verslag is openbaar.