

## Klachtenregeling Gemeente Almelo 2006

### Geldende tekst

regelingnummer: 2301

#### Nr. 6

Raadsbesluit van 3 oktober 2006, houdende vaststelling van de Klachtenregeling gemeente Almelo 2006.

#### De raad der gemeente Almelo ;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 22 augustus 2006;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

gelet op de inwerkingtreding van de Wet extern klachtrecht op 1 januari 2006;

#### BESLUIT:

#### Vast te stellen de klachtenregeling gemeente Almelo 2006

#### Gemeenteblad van Almelo

### Hoofdstuk 1. Begripsbepalingen en algemene bepalingen

#### Artikel 1.1 Begripsbepalingen

- a. *klacht*: een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen.
- b. *bestuursorgaan*: de Gemeenteraad, het College van Burgemeester en Wethouders en de Burgemeester.
- c. *ambtenaar*: degene die door of vanwege de gemeente is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn, of met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is gesloten.
- d. *gedraging*: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen.
- e. *klager*: degene die de uiting van ontevredenheid doet.
- f. *klachtenbehandelaar*: degene die feitelijk de klacht in behandeling neemt en een advies uitbrengt aan het bestuursorgaan over de afhandeling van de klacht. De klachten-behandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
- g. *klachtencoördinator*: de door het College van Burgemeester en Wethouders als zodanig aangewezen ambtenaar die belast is met het coördineren van de behandeling van de klacht en de registratie van de voortgang en het resultaat van de klachtenbehandeling.
- h. *overijsselse ombudsman*: de door de gemeenteraad aangewezen onafhankelijke en externe ombudsvoorziening.
- i. *Klachtenprocedure*: de beschrijving van de procedure die wordt doorlopen bij het behandelen van klachten in de gemeente Almelo.

#### Artikel 1.2 Het recht tot het indienen van een klacht

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

#### Artikel 1.3 Mondelinge en schriftelijke klachten

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondelinge klacht wordt door de klachtencoördinator op schrift gesteld.
3. Een klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de vermelding van degene of het bestuursorgaan tegen wie de klacht zich richt.
4. De schriftelijk ingediende klacht dient in het Nederlands te zijn opgesteld. In het geval dat het klaagschrift niet in het Nederlands is opgesteld, dient de klager zelf te zorgen voor een vertaling van het klaagschrift in het Nederlands.

---

## Hoofdstuk 2. Behandeling van klachten

### Artikel 2.1 Klachten over de Gemeenteraad, de voorzitter en individuele raadsleden.

Een klacht over de Gemeenteraad, de voorzitter of individuele leden daarvan wordt onderzocht door een door het raadspresidium aan te wijzen dan wel in te stellen commissie uit de Gemeenteraad.

### Artikel 2.2 Klachten over het College van Burgemeester en Wethouders, individuele collegeleden en de gemeentesecretaris.

1. Het onderzoek naar een klacht over het college als geheel is opgedragen aan de voorzitter van het college en een ander collegelid, door het college aan te wijzen;
2. Het onderzoek naar een klacht over een lid of leden van het college of de gemeentesecretaris is opgedragen aan de voorzitter van het college en een ander collegelid, door het college aan te wijzen, niet zijnde het lid of de leden, over wie de klacht gaat;
3. Het onderzoek naar een klacht over de voorzitter van het college is opgedragen aan de waarnemend voorzitter en een ander lid van het college, door het college aan te wijzen, niet zijnde het lid of een van de leden over wie de klacht gaat.

### Artikel 2.3 Klachten over de raadsgriffier

Het onderzoek naar een klacht over de raadsgriffier wordt behandeld door de werkgeversvertegenwoordiging van de gemeenteraad.

### Artikel 2.4 Klachten over gemeentelijke medewerkers

1. De behandeling, het onderzoek en afdoening van een klacht geschiedt:
  - Inzake het handelen van een ambtenaar of een daarmee gelijk te stellen functionaris: door het hoofd van de betreffende afdeling of diens waarnemer;
  - Inzake het handelen van de klachtencoördinator: door diens leidinggevende;
  - Inzake het handelen van een afdelingshoofd: door de gemeentesecretaris;
  - Inzake het handelen van een adjunct-secretaris: door de gemeentesecretaris;
2. Bij de onder lid 1 genoemde bevoegdheid is ondermandaat niet toegestaan.
3. De afhandeling van een klacht als bedoeld in lid 1 en 2 geschiedt overeenkomstig de daarvoor vastgestelde klachtenprocedure.

## Hoofdstuk 3. Termijnen

### Artikel 3.1 Termijn

1. De klacht dient binnen een termijn van zes weken na ontvangst te worden afgedaan.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste met vier weken verdagen. Van de verdaging wordt de klager schriftelijk door de klachtencoördinator op de hoogte gebracht.

## Hoofdstuk 4. Registratie van klachten en het jaarverslag

### Artikel 4.1 Registratie van klachten

1. De klachtencoördinator registreert de klacht in een centraal klachtenafhandelingsstelsel. Registratie vindt plaats van:
  - Naam van de klager;
  - Datum van indiening;
  - Aard en oorzaak van de klacht;
  - Wijze en datum van afhandeling.
2. De klacht wordt zo spoedig mogelijk voorgelegd aan de degene die de klacht zal gaan behandelen.

### Artikel 4.2 Jaarverslag

1. De klachtencoördinator is belast met het opstellen van het jaarlijkse verslag.
2. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de burgemeester.
3. Het jaarverslag vermeldt het aantal klachten, de aard daarvan, de wijze van afdoening en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

## Hoofdstuk 5. Geheimhouding

### Artikel 5.1 Geheimhouding

1. Elk lid van de commissie als bedoeld in artikel 2.1 en voorts ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tegenover alle partijen tot geheimhouding verplicht over gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

2. De commissie als bedoeld in artikel 2.1. deelt partijen en overige betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van een klacht de in het eerste lid omschreven plicht mee.

## **Hoofdstuk 6. Extern klachtrecht**

### **Artikel 6.1 Extern klachtrecht**

1. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep ingevolge de Algemene wet bestuursrecht worden ingesteld.
2. Indien klager niet tevreden is met de bevindingen van het onderzoek en de eventueel daaraan verbonden conclusies, dan kan hij zich wenden tot de Overijsselse ombudsman.
3. Van deze mogelijkheid wordt bij de kennisgeving aan klager van de bevindingen en conclusies melding gemaakt.

## **Hoofdstuk 7. Slotbepalingen**

### **Artikel 7.1 Inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op de eerste dag na die van haar bekendmaking.

### **Artikel 7.2 Citeertitel**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling gemeente Almelo 2006".
2. De klachtenregeling gemeente Almelo 2000 vervalt bij inwerkingtreding van de klachtenregeling gemeente Almelo 2006.

Almelo,  
Aldus vastgesteld door de raad d.d. 3 oktober 2006  
De griffier, De voorzitter,  
J.L. Hoeflak drs. M.A.J. Knip  
Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders  
d.d. 22 augustus 2006,  
De secretaris, De burgemeester,  
H.F.X. Geerdink MPM drs. M.A.J. Knip  
Aldus vastgesteld door de burgemeester d.d. 22 augustus 2006,  
drs. M.A.J. Knip

#### *Toelichting op de Klachtenregeling gemeente Almelo 2006*

##### *Algemeen*

De klachtenregeling is een uitwerking van het in hoofdstuk negen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geregelde interne klachtrecht. De werkwijze en procedure is vastgelegd in de klachtenprocedure welke is opgenomen in het handboek juridische kwaliteitszorg.

In artikel 9:8 Awb zijn een aantal weigeringsgronden opgenomen. Zo kan er bijvoorbeeld geen klacht worden ingediend over zaken waarin voor de burger bezwaar bij de commissie bezwaarschriften dan wel beroep bij de bestuursrechter openstaat.

Een klacht wordt behandeld door een persoon of een aantal personen die niet bij de gedraging betrokken zijn geweest. Er zijn situaties denkbaar waarbij de afstand tussen beklagde en klachtbehandelaar zeer klein is. Artikel 9:7 lid 2 Awb geeft aan dat het bestuursorgaan zelf beslist over een gedraging van het orgaan zelf of een van haar leden. De gemeente hecht echter aan een onpartijdige behandeling van de klacht. In sommige gevallen kan derhalve gebruik worden gemaakt van een door het raadspresidium aan te wijzen (ad-hoc) adviescommissie uit de gemeenteraad (zie artikel 2.1).

Tegen het oordeel van het bestuursorgaan over een klacht op grond van deze regeling kan een klacht worden ingediend bij de Overijsselse ombudsman (zie hoofdstuk 6, extern klachtrecht).

##### *Toelichting per artikel*

##### *Artikel 1.1 Begripsbepalingen*

Een klacht is een uiting van ongenoegen over een gedraging van een bestuursorgaan (Gemeenteraad, Burgemeester, Burgemeester en Wethouders) of een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, bijvoorbeeld de medewerkers van de gemeente Almelo.

##### *Artikel 1.2 Het recht tot het indienen van een klacht*

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen. De wettekst stelt dit met zoveel woorden in artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit betekent dat iedereen een klacht kan indienen. Op grond van artikel 9:8 lid 2 Awb wordt gekeken naar het belang van de klager. Het bestuursorgaan is immers niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Handhaving van de behandelingsplicht van dergelijke 'bagatelklachten' zou in dit geval in geen verhouding staan tot het met een zorgvuldige klachtbehandeling te dienen doel. Het bestuursorgaan heeft hier een zekere beoordelingsruimte, maar mag niet lichtvaardig aannemen

---

dat sprake is van een klacht over 'klein leed' oftewel een bagatel als bedoeld in artikel 9:8 lid 2 Awb. Of het bestuursorgaan zich daaraan heeft gehouden ligt bij de externe klachtvoorziening (zie artikel 6.1) die bevoegd is om klachten over de behandeling door het desbetreffende bestuursorgaan te onderzoeken.

#### *Artikel 1.3 Mondelinge en schriftelijke klachten*

Klachten kunnen op verschillende manieren binnenkomen: via telefoon, in een brief, per email, via het digitaal loket en fysiek bij de balie of bij een specifieke medewerker persoonlijk. De Algemene wet bestuursrecht bepaalt in artikel 2:6 dat bestuursorganen de Nederlandse taal gebruiken. Dit betekent dat het opschriftstellen van een mondelinge klacht in een vreemde taal doorgaans niet mogelijk zal zijn. Klachten worden in de Nederlandse taal vastgelegd. Bij het opschriftstellen van een mondelinge klacht kan de klachtencoördinator zich laten ondersteunen door een tolk. Bij een schriftelijke klacht in een vreemde taal wordt de klager bericht dat de klacht na het verstrijken van een hersteltermijn niet in behandeling wordt genomen.

#### *Hoofdstuk 2 behandeling van klachten*

##### *Artikel 2.1 Klachten over de Gemeenteraad, de voorzitter en individuele raadsleden.*

In dit artikel wordt uitdrukkelijk ook de mogelijkheid geboden om een klacht in te dienen tegen een individueel raadslid. De werkwijze rondom het behandelen van deze klachten is vastgelegd in een nadere uitwerking welke bij raadsbesluit d.d. 14 juli 2005 (2005/19750) is vastgesteld. De werkwijze en procedure inzake het behandelen van klachten is vastgelegd in de klachtenprocedure, welke is opgenomen in het handboek juridische kwaliteitszorg.

##### *Artikel 2.2 Klachten over het College van Burgemeester en Wethouders, individuele collegeleden en de gemeentesecretaris.*

Het belang van het interne klachtrecht is gelegen in het feit dat bestuursorganen als eerste de gelegenheid krijgen om hun gedragingen te oordelen. Uitgangspunt is derhalve dat beoordeling van een klacht door een externe instantie (zie artikel 6.1) eerst in tweede instantie plaatsvindt. Dat betekent dat een klacht die bij het bestuursorgaan binnenkomt, door dat orgaan zelf dient te worden afgedaan, ook als er een onafhankelijke, externe klachtvoorziening aanwezig is. De bescherming van de burger tegen de overheid is gediend met een dergelijke eenvoudig toegankelijke interne klachtprocedure. Daarnaast wordt aangenomen dat van interne klacht-behandeling door het bestuursorgaan een zeker leereffect kan uitgaan.

##### *Artikel 2.3 Klachten over de raadsgriffier*

Dit artikel behoeft geen toelichting.

##### *Artikel 2.4 Klachten over gemeentelijke medewerkers.*

Dit artikel behoeft geen toelichting.

#### *Hoofdstuk 3 Termijnen*

##### *Artikel 3.1 Termijn*

De klachtbehandelaar handelt de klacht zo snel mogelijk af. De wettelijke termijn is maximaal zes weken vanaf de datum dat de klacht binnenkomt bij de gemeente. Eventueel kan in bijzondere gevallen de afhandeling met een termijn van vier weken worden verlengd (verdaging). Hierbij valt te denken aan bijzondere complexe klachten waarbij bijvoorbeeld een hoorzitting en nader onderzoek nodig zijn.

#### *Hoofdstuk 4. Registratie van klachten en het jaarverslag*

##### *Artikel 4.1 Registratie van klachten*

Dit artikel behoeft geen toelichting.

##### *Artikel 4.2 Jaarverslag*

Over de klachtbehandeling wordt gerapporteerd in de maraps, in het jaarverslag klachten (door de klachtencoördinator) en in het burgerjaarverslag. Het gaat dan om vastlegging van:

- het aantal klachten (per afdeling);
- de aard van de klachten;
- de wijze van afdoening;
- behandelingstermijnen;
- hoeveel klachten zijn voorgelegd aan de Overijsselse Ombudsman en
- eventueel naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen.

#### *Hoofdstuk 5. Geheimhouding*

##### *Artikel 5.1 Geheimhouding*

Hoorzittingen van een commissie als bedoeld in artikel 2.1 hebben een besloten karakter.

## Hoofdstuk 6. Extern klachtrecht

### Artikel 6.1 Extern klachtrecht

De klager kan zich na het afhandelen van de klacht door de gemeente wenden tot de Overijsselse Ombudsman, met het verzoek het optreden van de gemeente (opnieuw) te onderzoeken.

### Hoofdstuk 7. Slotbepalingen

De bepalingen over de inwerkingtreding en de citeertitel behoeven geen toelichting.

### Relevante wettekst

## HOOFDSTUK 9 KLACHTBEHANDELING

### Titel 9.1 Klachtbehandeling door een bestuursorgaan

#### Afdeling 9.1.1 Algemene bepalingen

##### Artikel 9:1

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.

##### **Artikel 9:2**

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

##### Artikel 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

#### Afdeling 9.1.2 De behandeling van klaagschriften

##### Artikel 9:4

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.
2. 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.
3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

##### **Artikel 9:5**

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 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

##### Artikel 9:7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid 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 9:8

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 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,
  - 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 opspo-

---

ring 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. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 9:9**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### **Artikel 9:10**

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. 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.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 9:11**

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 9:12**

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

#### **Artikel 9:12a**

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

#### *Afdeling 9.1.3 Aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure*

#### **Artikel 9:13**

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.1.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

#### **Artikel 9:14**

1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

#### **Artikel 9:15**

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.
2. Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.
3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid.
4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

#### **Artikel 9:16**

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12.