

Klachtenverordening ISD Noordwijk 2008

Besluit van de raad van de gemeente Noordwijk van 18 december 2007 (De zee kant van 22 december 2007)

De raad der gemeente Noordwijk;
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 13 november 2007, nr. ;

Besluit:

vast te stellen de navolgende **KLACHTENVERORDENING ISD NOORDWIJK 2008**

K. van der Pas, H.H.M. Groen
griffier voorzitter

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1	Behandeling van klachten
Artikel 1	Mondelinge klachten
Artikel 2	Schriftelijke klachten
Artikel 3	Klachtbehandelaar
Artikel 4	Tussentijds beëindigen procedure
Artikel 5	Onderzoek en horen
Artikel 6	Afhandeling
HOOFDSTUK 2	Rapportage
Artikel 7	Jaaroverzicht
HOOFDSTUK 3	Slotbepalingen
Artikel 8	Onvoorziene situaties
Artikel 9	Citeertitel en inwerkingtreding
Toelichting	

HOOFDSTUK 1 Behandeling van klachten

Artikel 1 Mondelinge klachten

1. Een mondelinge klacht dient te worden ingediend bij de de directeur van de ISD. In geval van een mondelinge klacht tegen de directeur van de ISD dient deze bij het dagelijks bestuur van de ISD te worden ingediend.
2. Wordt de klacht in het gesprek met de klachtbehandelaar niet tot tevredenheid van de klager opgelost, dan dient hem te worden gewezen op de mogelijkheid de klacht schriftelijk in te dienen. De klachtbehandelaar vult in elk geval een klachtformulier in, welk formulier wordt geregistreerd in een daartoe aan te leggen register.

Artikel 2 Schriftelijke klachten

1. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het dagelijks bestuur van de ISD.
2. Het klaagschrift en alle overige stukken met betrekking tot de klacht en haar behandeling worden vertrouwelijk geregistreerd onder verantwoordelijkheid van de directeur van de ISD. Hij draagt zorg voor terstond en schriftelijk bevestigen van de ontvangst van de klacht.
3. De directeur stelt vervolgens het klaagschrift en alle overige stukken met betrekking tot de klacht in handen van de klachtbehandelaar.
4. De klachtbehandelaar zendt aan het dagelijks bestuur van de ISD en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van het klaagschrift toe.
5. De klachtbehandelaar verstrekt aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijke informatie met betrekking tot de procedure.

Artikel 3 Klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. de directeur van de ISD indien het een gedraging van een medewerker van de ISD betreft;
 - b. het dagelijks bestuur van de ISD indien het een gedraging van de directeur betreft;
 - c. de klachtadviescommissie, zoals gevormd door de commissie voor bezwaarschriften ISD, indien het een gedraging van een bestuursorgaan van de ISD betreft. Op laatstgenoemde gedraging is afdeling 9.3 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing.
2. De klachtbehandelaar legt het klaagschrift en alle verder op de zaak betrekking hebbende stukken voorafgaand aan het horen voor de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ter inzage. Op verzoek worden daarvan aan partijen afschriften verstrekt.

Artikel 4 Tussentijds beëindigen procedure

1. Ingeval de ISD naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen, wordt van verdere toepassing van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht afgezien indien degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft daartegen geen bezwaar heeft.
2. De ISD bevestigt de beëindiging van de procedure schriftelijk aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 5 Onderzoek en horen

1. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in elkaars aanwezigheid door de klachtbehandelaar gehoord. Hij stelt hen in de gelegenheid op elkaars standpunten te reageren.
2. Ambtshalve of op verzoek kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren of tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding om gewichtige redenen geboden is.
3. Wanneer partijen afzonderlijk zijn gehoord, wordt ieder van hen door middel van toezending van het verslag op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten zijn aanwezigheid en wordt ieder van hen in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.
4. Behoudens enige wettelijke bepaling is degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft gehouden aan het onderzoek en het horen mee te werken en de klachtbehandelaar de gevraagde inlichtingen en bescheiden te verschaffen.
5. De ISD kan zich door een lid van het dagelijks bestuur laten vertegenwoordigen.
6. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kunnen zich doen bijstaan door getuigen, raadslieden en deskundigen. De kosten zijn voor rekening van de partij die de bijstand heeft ingeroepen.
7. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren.

Artikel 6 Afhandeling

1. Het dagelijks bestuur van de ISD is belast met de afhandeling van de klacht.
2. De klachtbehandelaar brengt aan het dagelijks bestuur van de ISD, uiterlijk twee weken voor de afloop van de behandelingstermijn zoals opgenomen in artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, schriftelijk verslag uit van de bevindingen alsmede een advies.
3. Op verzoek van de klachtbehandelaar verdaagt het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken.
4. Het dagelijks bestuur van de ISD stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het

- onderzoek naar de klacht, de beslissing op de klacht, alsmede de eventuele conclusies die het eraan verbindt.
5. Het dagelijks bestuur van de ISD wijst op de mogelijkheid de klacht in tweede instantie aan de klachtadviescommissie, zoals gevormd door de commissie voor bezwaarschriften ISD, voor te leggen.

HOOFDSTUK 2 Rapportage

Artikel 7 Jaaroverzicht

In het jaarlijks door de ISD op te stellen beleidsverslag wordt een geanonimiseerd overzicht opgenomen van het aantal geregistreerde klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

HOOFDSTUK 3 Slotbepalingen

Artikel 8 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin de Algemene wet bestuursrecht en deze verordening niet voorzien beslist het dagelijks bestuur van de ISD.

Artikel 9 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze verordening kan worden aangehaald als: Klachtenverordening ISD Noordwijk 2008.
2. Deze verordening treedt in werking met ingang van 1 januari 2008.

TOELICHTING OP DE VERORDENING ISD BOLLENSTREEK.

Inleiding: klacht, gedraging en behoorlijke behandeling

Artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb) 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.

In deze belangrijke bepaling alsmede in de overige bepalingen van de Awb ontbreekt een definitie van het centrale begrip "klacht". Ook in de voorgestelde verordening wordt dit begrip niet gedefinieerd. Achtergrond hiervan is dat een omschrijving van dit begrip door de wetgever met opzet buiten de Awb is gelaten. De belangrijkste reden is dat een definitie een inperking zou betekenen. Elke wettelijke omschrijving zou voor bestuursorganen de mogelijkheid openen om via interpretatie van het begrip "klacht" de klacht buiten de klachtbehandeling te houden. In dit verband is artikel 9:4, tweede lid, onder c, Awb van materieel belang. Daar wordt voor de ontvankelijkheid van een klaagschrift vereist dat een omschrijving wordt gegeven van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Een andere reden om het klachtbegrip niet te definiëren is dat verwarring met de bezwaar- en beroepsprocedure niet erg voor de hand ligt. In zo een procedure speelt het begrip "besluit" een centrale rol en daarvan wordt in artikel 1:3, eerste lid, Awb de navolgende definitie gegeven: "Onder besluit wordt verstaan: een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling". Een definitie van het begrip klacht zou kunnen luiden: iedere uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Een klacht dient betrekking te hebben op een gedraging in een bepaalde aangelegenheid, zoals uit artikel 9:1 Awb blijkt. Hiermee is beoogd uit te sluiten dat de klachtbehandelingsplicht zich mede zou uitstrekken tot klachten over het beleid of over een bepaalde situatie die niet rechtstreeks in relatie staat tot een gedraging van een bestuursorgaan. Dit betekent dat klachten over het beleid of over regelgeving niet onder de reikwijdte van de Awb vallen. Ook op een "algemene klacht" als die over een losliggende stoeptegel is hoofdstuk 9 niet van toepassing. Het gaat dan immers niet om een gedraging van een bestuursorgaan jegens een persoon in een bepaalde aangelegenheid. Hiermee is aangesloten bij de Wet Nationale ombudsman, waarin vergelijkbare eisen aan een klacht worden gesteld. Overigens past het een bestuursorgaan niet om al te gemakkelijk te concluderen dat de klacht niet in behandeling behoeft te worden genomen omdat zij niet een concrete gedraging als onderwerp heeft. Ook een nalaten wordt namelijk aangemerkt als een gedraging. Een burger die meer dan eens zich bij het gemeentebestuur beklaagt over de verkeersonveiligheid in de wijk, mag erop rekenen dat hij enige reactie ontvangt. Blijft elke reactie achterwege, dan is dat op zichzelf een concrete gedraging (i.c. in de vorm van een nalaten) waarover kan worden geklaagd.

Tot slot is in artikel 9:2 Awb bepaald dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. Met de "Verordening klachtbehandeling ISD Bollenstreek" wordt invulling gegeven aan een behoorlijke behandeling van die klachten.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1 Mondelinge klachten

Onder mondelinge klachten dienen ook telefonische klachten te worden begrepen.

Artikel 2 Schriftelijke klachten

De schriftelijke klachten worden ingediend bij het dagelijks bestuur van de ISD en vertrouwelijk geregistreerd onder verantwoordelijkheid van de directeur van de ISD.

Artikel 3 Klachtbehandelaar

De onafhankelijke commissie voor bezwaarschriften zal bij een gedraging van een bestuursorgaan als klachtadviescommissie optreden en adviseren aan het betreffende bestuursorgaan. Door de klachtadviesprocedure van afdeling 9:3 Awb gelden enkele extra waarborgen met betrekking tot de klachtbehandeling. Deze waarborgen behelzen bijvoorbeeld de kenbaarheid van het door de commissie uitgebrachte advies en de plicht tot motivering bij afwijking van het advies (artikel 9:16 Awb).

Artikel 4 Tussentijdse beëindiging procedure

Dit artikel is een uitwerking van het bepaalde in artikel 9:5 Awb (Geen verdere behandeling zodra aan klacht is tegemoetgekomen). Er wordt afgezien van verdere behandeling van een klacht ingeval het bestuursorgaan naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoetgekomen en degene op wie de klacht betrekking heeft daartegen geen bezwaar heeft. Het afzien van verdere behandeling wordt door het bestuursorgaan schriftelijk aan beide partijen bevestigd.

Artikel 5 Onderzoek en horen

Dit artikel bevat onder meer een uitwerking van de onder 9:10 Awb opgenomen hoorplicht en de verplichting dat van het horen een verslag wordt gemaakt. De inhoud behoeft geen nadere toelichting

Artikel 6 Afhandeling

In dit artikel is geregeld welk bestuursorgaan belast is met de afhandeling van klachten. In artikel 9:11, eerste lid, Awb is bepaald dat de klacht wordt afgehandeld binnen zes weken of, indien afdeling 9.3 van toepassing is - wat het geval is wanneer de klachtadviescommissie de klachtbehandelaar is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Het tweede lid van artikel 9:11 schept de mogelijkheid tot verdaging van de afhandeling voor ten hoogste vier weken.

Artikel 7 Jaaroverzicht

In het eerste lid is uitdrukkelijk opgenomen dat het overzicht om reden van privacybescherming geanonimiseerd dient te zijn.

Artikel 8 Onvoorziene situaties

Hoofdstuk 9 van de Awb bevat een vrij gedetailleerde regeling met betrekking tot de klachtbehandeling. De bepalingen uit dat hoofdstuk dienen als minimumeisen te worden opgevat, waaraan geen afbreuk mag worden gedaan. De verordening vult daarop aan en kan deswege beperkt in omvang blijven. In gevallen waarin de Awb en de voorgestelde verordening niet voorzien beslist het dagelijks bestuur van de ISD.

Artikel 9 Citeertitel en inwerkingtreding

Behoeft geen toelichting.