

De raad der gemeente Waalwijk:  
gezien het voorstel van het college van Waalwijk van 25 februari 2003, nr. 03/3410;  
alsmede het college en de burgemeester van de gemeente Waalwijk;  
ieder voor zoveel het hun bevoegdheid betreft;

gelet op de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet;

besluiten:

vast te stellen de volgende verordening:

**“VERORDENING OP DE BEHANDELING VAN KLACHTEN GEMEENTE  
WAALWIJK 2003”**

**HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN**

**Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging van de raad, het college, de burgemeester dan wel individuele leden daarvan respectievelijk van een persoon werkzaam onder hun verantwoordelijkheid in de uitoefening van zijn functie;
- b. klager: degene die zich met een klacht tot de gemeente wendt.
- c. bestuursorgaan: de raad, het college en de burgemeester van Waalwijk
- d. ambtenaar: hij die door of vanwege de gemeente is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn, alsmede hij met wie een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is aangegaan, met uitzondering van het onderwijzend personeel;
- e. klachtencoördinator: de ambtenaar als bedoeld in artikel 2.3;
- f. secretaris: de secretaris/algemeen directeur van het college;
- g. sectordirecteur: de directeur van een sector;

- h. griffier: de raadsgriffier;
- i. gedraging: ieder handelen of nalaten. Een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan;

## **Artikel 1.2 Algemene Bepalingen**

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. Het college zorgt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. In gevallen waarin deze verordening niet voorziet beslist het college.
3. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.
4. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd bevestigd.

## **Hoofdstuk 2 Behandeling schriftelijke klachten**

### **Artikel 2.1 Indiening**

1. Een klacht kan schriftelijk op een door het college vastgesteld formulier dan wel bij brief, worden ingediend bij de klachtencoördinator.
2. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk nadat de gedraging heeft plaatsgevonden te worden ingediend.
3. De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend en bevat de naam en het adres van de klager. De klacht dient te bevatten, zo duidelijk mogelijk, een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waarop de klacht betrekking heeft, mededeling wie zich aldus heeft gedragen, jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden en de reden waarom klager meent bezwaren te moeten maken tegen de gedraging.

### **Artikel 2.2 Ontvangstbevestiging**

1. De ontvangst wordt terstond door de klachtencoördinator namens het college aan de klager schriftelijk bevestigd.
2. In de bevestiging wordt medegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarbij ingezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.

### **Artikel 2.3 Klachtencoördinator**

1. Er is een ambtenaar die is belast met de bewaking van de voortgang van de klachtenbehandeling en het onderhouden van de contacten met klager.

2. Deze ambtenaar draagt de titel van klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator wordt aangewezen door de gemeentesecretaris voor zover het klachten betreffen die zijn gericht aan het adres van het college en de burgemeester en door de griffier voor zover het klachten betreft die zijn gericht aan het adres van de raad.

#### **Artikel 2.4 Niet-ontvankelijke klachten**

1. De klachtencoördinator verklaart een ingediende klacht niet-ontvankelijk indien:
  - a. niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 3, derde en vierde lid;
  - b. indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht door de klachtencoördinator, terwijl de klager niet binnen drie weken, na een daartoe schriftelijk verzoek, een vertaling in de Nederlandse taal heeft ingediend;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die volgens de klachtenregeling is behandeld;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - e. de klacht betrekking heeft op algemeen gemeentelijk beleid;
  - f. de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar op grond van een wettelijk geregelde administratieve voorziening aanhangig is, open staat of open heeft gestaan;
  - g. ten aanzien van de gedraging een burgerlijke rechtsvordering, dan wel een strafrechtelijk of tuchtrechtelijk onderzoek is, kan of zal worden ingesteld;
  - h. de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
2. De beslissing om een klacht niet-ontvankelijk te verklaren wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk medegedeeld aan de klager, de betrokken ambtenaar, het betrokken bestuursorgaan of individuele leden daarvan;

#### **Artikel 2.5 Ontvankelijke klachten, Onderzoek en Horen**

1. De klachtencoördinator stelt de ontvankelijke klachten terstond ter hand van het college, de raad en individuele leden daarvan, voor zover de klacht of hen betrekking heeft.
2. Het college, de raad of de burgemeester stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren, alsmede om hun standpunt schriftelijk toe te lichten.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel klager heeft verklaard van dat recht geen gebruik te willen maken.
4. Het horen geschiedt door één of meer leden van het college of de raad, dan wel de burgemeester, al naar gelang het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.
5. Het college, de raad of de burgemeester kan, indien zulks ter beoordeling van een klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen kennis te nemen van de klacht en daaromtrent een oordeel te geven. In het geval het een sectordirecteur betreft kan dit zijn de secretaris/algemeen directeur. In het geval waar het een afdelingschef betreft kan dit zijn de sectordirecteur. Waar de klacht een

ambtenaar of een (tijdelijk) medewerker betreft kan dit zijn de betreffende afdelingschef.

6. Het horen van de betrokkenen vindt in beslotenheid plaats.
7. Van de procedure van hoor en wederhoor wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 2.6 Afdoening**

1. Het bestuursorgaan doet de klacht binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk af.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens klacht betrekking heeft.
3. Het bestuursorgaan stelt de klager, degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die er aan verbonden zijn.
4. Het deelt hierbij schriftelijk mede dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

## **Hoofdstuk 3 KLACHTENREGISTRATIE EN RAPPORTAGE**

### **Artikel 3.1 Registratie en Rapportage**

1. De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van:
  - a. de soort en het aantal klachten;
  - b. de voortgang van de procedure;
  - c. de inhoud en de aard van de naar aanleiding van de klachten genomen beslissingen;
  - d. de informatie, welke is verstrekt aan de klager en aan de betrokken ambtenaar.
2. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan de burgemeester schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden en behaalde resultaten ten behoeve van het burgerjaarverslag, als bedoeld in artikel 170 Gemeentewet.

## **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

### **Artikel 4.1 Vertrouwelijkheid**

Een klacht heeft een vertrouwelijk karakter.

### **Artikel 4.2 Citeertitel**

De verordening kan worden aangehaald als: Klachtenregeling Waalwijk 2003.

Aldus vastgesteld door de raad in zijn vergadering van 27 maart 2003.

DE RAAD VOORNOEMD,

De griffier,

De voorzitter,

Aldus vastgesteld door het college in zijn vergadering van 25 februari 2003  
HET COLLEGE VOORNOEMD,  
De secretaris, De burgemeester,

Aldus vastgesteld op 25 februari 2003  
DE BURGEMEESTER VOORNOEMD,

## ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

### Artikel 1.1

De definitie van klacht is zodanig, dat zowel klachten tegen het bestuur als klachten tegen ambtenaren onder deze regeling vallen. Voor de burger is vaak niet duidelijk is wie verantwoordelijk is voor de gedraging waarover hij een klacht wil indienen.

Nieuw in de klachtenregeling is dat er ook (intern) klachtrecht openstaat ten aanzien van het handelen van de raad of de individuele leden daarvan. De raad is naast het college en de burgemeester ook bestuursorgaan. Een gedraging van individuele leden van bestuursorganen of onder hen werkzame personen worden aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Ofschoon sinds de invoering van het duale stelsel in de gemeentewet ieder bestuursorgaan zijn eigen klachtenregeling kan vaststellen is om de duidelijkheid voor de burger te bevorderen gekozen voor één gemeentelijke klachtenregeling.

De verwachting is, dat een groot percentage van de klachten betrekking zal hebben op het niet tijdig beantwoorden van brieven die gericht zijn aan het college. Ook is het mogelijk dat de burgemeester of individuele wethouders toezeggingen hebben gedaan die in een later stadium niet waargemaakt kunnen worden. Voor zover daar geen wettelijke beroepsmogelijkheid voor openstaat, komen ook klachten hierover voor behandeling volgens deze procedure in aanmerking.

### Artikel 2.3

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de bewaking van de voortgang van de behandeling van schriftelijk ingediende klachten en is de contactpersoon voor de burger die een schriftelijke klacht heeft.

De klachtencoördinator ten aanzien van klachten over de raad wordt aangewezen door griffier. De griffier wordt benoemd door de raad en staat dit orgaan terzijde en bekleedt ten opzichte van het college een onafhankelijke positie. Gelet op de taak en de positie van de griffier ten opzichte van de raad kan deze niet als klachtencoördinator optreden. Hiervoor komt eerder in aanmerking een personeelslid van de door de raad in te stellen griffie. De raad heeft echter besloten vooralsnog geen gebruik te maken van de bevoegdheid om ambtenaren te benoemen die de griffier in zijn taak ondersteunen. In plaats daarvan is gekozen voor een structuur waarbij de griffier wordt ondersteund door ambtenaren van het college. Teneinde de gescheiden positie van de raad in het duale stelsel te benadrukken, alsmede om in de toekomst bij het instellen van de griffie de mogelijkheid open te houden dat er een aparte klachtencoördinator voor klachten ten aanzien van de raad wordt aangewezen is bepaald dat de griffier de klachtencoördinator aanwijst voor klachten over de raad. In de praktijk kan dat betekenen dat er één klachtencoördinator is voor klachten ten aanzien van alle bestuursorganen.

### Artikel 2.3

Een schriftelijke klacht moet worden ingediend bij de klachtencoördinator. In principe kan dat iedereen binnen de organisatie zijn. De voorkeur gaat uit om de klachtencoördinator aan te wijzen binnen de sector Centrale Ondersteuning, afdeling Bestuur en Ondersteuning, te weten bij de bestuurlijk juridisch medewerkers, die ook secretaris zijn van de Commissie Bezwaarschriften. De klachtencoördinator zal de noodzakelijke hoorzittingen organiseren en aan het betreffende bestuursorgaan adviseren over de afdoening van de klacht.

### Artikel 2.4

Een klacht kan worden ingediend binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden. Dit is een verruiming van de termijn in de vorige klachtenregeling, die noodzakelijk is wegens wijziging van de Algemene wet bestuursrecht.

De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht ontvankelijk is. Aangezien dit ook een beslissing op een klacht is van het betreffende bestuursorgaan, betreft het hier een delegatie. De klachtencoördinator krijgt de bevoegdheid en besluit de klacht niet-ontvankelijk te verklaren. Het is niet praktisch als de bestuursorganen over elke niet-ontvankelijke klacht in hun reguliere vergadering een besluit moeten nemen.

Klachten die gericht zijn tegen het algemeen gemeentelijke beleid of waar een wettelijke procedure voor openstaat of heeft opengestaan komen niet voor behandeling in aanmerking. Wanneer een klacht kennelijk ongegrond is dan wel wanneer de gedraging onvoldoende gewichtig is, komt deze evenmin voor behandeling in aanmerking. Het feit dat de klachtencoördinator de ontvankelijkheid beoordeelt, maakt dat dit onafhankelijk gebeurt. Van de bepaling onder lid 1, sub h, genoemde bepaling mag slechts spaarzaam en gemotiveerd gebruik worden gemaakt.

### Artikel 2.5

Op alle ontvankelijk klachten wordt door het betreffende bestuursorgaan zelf een beslissing genomen. De structuur van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (waarbij intern klachtrecht is voorgeschreven en binnenkort extern klachtrecht wordt voorgeschreven) laat het systeem van een interne klachtenbehandeling in twee instanties (eerst sectorhoofd en dan na nogmaals een klachtbrief het college), zoals omschreven in de klachtenregeling van 1998 niet toe.

Het klachtrecht strekt zich niet uit over openbare (basis) scholen. Krachtens de onderwijs-wetgeving bestaat er reeds een klachtenregeling voor het scholen en het onderwijzend personeel.

Als de klachtencoördinator een klacht over een ambtenaar ontvankelijk oordeelt stelt hij de klacht aan het (plv.) sectorhoofd onder wiens verantwoordelijkheid de ambtenaar werkt, ter hand. Het sectorhoofd kan vervolgens contact opnemen met de afdelingschef en de ambtenaar waarover wordt geklaagd. De betreffende ambtenaar en de klager worden gehoord naar aanleiding van de klacht.

Indien de klacht dat noodzakelijk maakt worden ook andere gehoord. Het horen geschiedt in beslotenheid. Hetgeen ter zitting naar voren komt draagt een vertrouwelijk karakter en de aanwezigen dienen daarop gewezen te worden.

Indien de klacht betrekking heeft op één of meer leden van het college of de raad, dan wordt de hoorzitting voorgezeten door een lid van het betreffende bestuursorgaan op wie de klacht zich niet richt. Tevens kunnen eventueel, indien het bestuursorgaan dat nodig acht, ook

anderen hun oordeel tijdens of buiten de hoorzitting geven over de voorliggende klacht. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag en indien anderen buiten de hoorzitting een oordeel over de klacht hebben gegeven ook een afschrift daarvan, wordt aan de betrokken ambtenaar en de klager toegezonden. Het verslag is evenals de hoorzitting vertrouwelijk.

#### Artikel 2.6

Het oordeel van het betreffende bestuursorgaan wordt binnen zes weken van de klacht aan klager medegedeeld. De klachtencoördinator ziet toe op een tijdige beantwoording van de klacht in tweede instantie.

Na de klachtenbehandeling in eerste instantie volgens de klachtenregeling kan de klager indien hij zich niet met de beslissing daarop kan verenigen gebruik maken van het extern klachtrecht. De bestuursorganen hebben zich uitgesproken voor aansluiting bij de Nationale Ombudsman.

#### Artikel 3.2

Er wordt jaarlijks door de klachtencoördinator een overzicht gemaakt van alle klachten per bestuursorgaan dat aan de burgemeester ter beschikking wordt gesteld in het kader van zijn taak ingevolge artikel 170 Gemeentewet (zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur en het jaarlijks uitbrengen van een burgerjaarverslag).

#### Artikel 4.1

De vertrouwelijkheid van klachten wordt nogmaals benadrukt in het licht van artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht. Op informatie die in de klachtenprocedure naar voren komt is derhalve de geheimhoudingsplicht van toepassing.

-----