

Voorstel aan het AB

Van	Dagelijks Bestuur	Corsanr.	hamzic/2017.09047
Onderwerp	Klachtenregeling WBL		
Agendapuntnr.	3.3	AB-vergadering	20 september 2017

Voorstel

De als bijlage gevoegde Regeling interne klachtenprocedure WBL overeenkomstig vast te stellen.

Toelichting

Op 1 juli 1999 is de Wet van 12 mei 1999 houdende aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen in werking getreden. Deze bevat een regeling van een aantal minimumvereisten waaraan de interne behandeling van klachten door bestuursorganen moet voldoen.

Betrokkenen die van mening zijn door overheidsgedragingen onheus bejegend te zijn, moeten zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot het desbetreffende bestuursorgaan kunnen wenden. Daarbij moeten zij op een eerlijke en open behandeling van hun klacht kunnen rekenen. In dat opzicht kan het beschouwd worden als een aanvullende vorm van bescherming tegen de overheid.

Gelet op het vorenstaande wordt het wenselijk geacht een klachtenregeling vast te stellen dat voor alle betrokken partijen een zorgvuldige klachtenbehandeling waarborgt. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht betreft een (klachten)regeling van een aantal minimumvereisten waaraan de behandeling van klachten door bestuursorganen moet voldoen. Aanvullende bepalingen voor een klachtenprocedure (afdeling 9.1.3 Awb) kunnen bij besluit van het algemeen bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg van toepassing worden verklaard. Zo kan het algemeen bestuur besluiten een persoon of een interne dan wel externe commissie te belasten met de behandeling van en advisering over klachten, de zogenoemde klachtadviesprocedure. Van deze mogelijkheid wordt door Waterschapsbedrijf Limburg (vooralsnog) geen gebruik gemaakt. Het jaarlijks geringe aantal door Waterschapsbedrijf Limburg ontvangen klachten die voldoen aan de Regeling interne klachtenprocedure WBL heeft tot dusverre geen aanleiding tot het instellen van een interne dan wel externe klachtencommissie. Door Waterschapsbedrijf Limburg wordt daarentegen gekozen voor een "interne klachtenprocedure" waarbij de klachten worden behandeld door de klachtcoördinator. Hiermee wordt invulling gegeven aan de eis voortvloeiende uit artikel 9:7 lid 1 Awb, namelijk dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

Beoogd effect in relatie tot strategische doelen

Voor Waterschapsbedrijf Limburg is zorgvuldige klachtenbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. Daar Waterschapsbedrijf Limburg naar een dienstverlening streeft waarbij belangen van alle betrokkenen voor zover mogelijk in acht worden genomen, wenst Waterschapsbedrijf Limburg middels een behoorlijke behandeling van klachten het vertrouwen van de bij de dienstverlening betrokken partijen te versterken en waar nodig te herstellen. Daartoe is –overeenkomstig de wettelijke bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht- een klachtenprocedure opgesteld met een daarbij behorend Handboek Klachtenregeling WBL.

Zorgvuldige klachtenbehandeling kan bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen in Waterschapsbedrijf Limburg. Daarnaast kan zorgvuldig onderzoek naar aanleiding van de ontvangen klachten binnen Waterschapsbedrijf Limburg een belangrijk leereffect hebben. In het kader van het streven naar verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door Waterschapsbedrijf Limburg en van het functioneren van de openbare diensten in het algemeen, leveren klachten van betrokken partijen immers een schat aan concrete en bruikbare informatie op. Het bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg kan op basis van ontvangen klachten aanleiding zien fouten te herstellen en misstanden en zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen. Daarmee kan kwaliteits- en efficiencywinst gerealiseerd worden. De klachtencoördinator kan naar aanleiding van het uitgebrachte advies met betrekking tot het door Waterschapsbedrijf Limburg te ondernemen acties ter voorkoming van toekomstige klachten concrete verbeteracties met betrekking tot thema Veiligheid initiëren middels een "Voorstel voor verbetering" (VVV).

Risico's

Geen.

Financiële consequenties

Geen.

Communicatie

N.v.t.

Ondernemingsraad

Uit hoofde van artikel 27 lid 1 onder j van de Wet op de ondernemingsraden heeft een ondernemer instemming van de ondernemingsraad voor een door hem voorgenomen besluit inzake een regeling op het gebied van de behandeling van klachten. Op 13 juli 2017 heeft de ondernemingsraad ingestemd met als bijlage gevoegde Regeling interne klachtenprocedure WBL (pgmooi/OR.17.3031).

Evaluatie en borging

Voor een adequate en zorgvuldige behandeling van klachten wordt door de directeur een klachtencoördinator aangesteld die belast is met het ontvangen en registreren van alle klachten ingediend in het kader van de wet, het verrichten van onderzoek naar de klacht, het bewaken van de wettelijke voorschriften en termijnen en het uitvoeren van algemene secretariële werkzaamheden. De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanalyseerd en in geanonimiseerde vorm gepubliceerd. Tevens vindt daarbij de jaarlijkse evaluatie plaats van de klachtenprocedure.

De directeur,

ing. E.M. Pelzer MMO

De voorzitter,

drs.ing. P.F.C.W. van der Broeck



Besluit

Van	Stafunit Bestuurs-, Directieondersteuning en Programmamangement (Edin Hamzic)		
Onderwerp	Klachtenregeling WBL		
Datum		Corsanr.	hamzic/2017.09048

Het algemeen bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg:

Gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht;

Gelet op het voorstel van het dagelijks bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg d.d. 4 september 2017 inzake vaststelling van de Regeling interne klachtenprocedure WBL;

B E S L U I T :

Overeenkomstig het voorstel van het dagelijks bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg d.d. 4 september 2017 vast te stellen de Regeling interne klachtenprocedure WBL.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg d.d. 20 september 2017.

De directeur

De voorzitter,

ing. E.M. Pelzer MMO

drs.ing. P.F.C.W. van der Broeck





Handboek Klachtenregeling WBL

Intern klachtrecht

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	
		3
Hoofdstuk 2	Hoofdpijnen klachtenregeling	5
2.1	Wie kan een klacht indienen en waarover	5
2.2	Vormvoorschriften	6
2.3	Regels van klaagprocesrecht	6
2.4	Klachtenregeling en de Nationale ombudsman	13
2.5	Samenhang klachtenregeling met bezwaar en beroep	13
Hoofdstuk 3	Procesomschrijving	
		15
3.1	Het werkproces	15
3.2	Processchema	17
Hoofdstuk 4	Voorbeeldteksten	18
4.1	Ontvangstbevestiging	18
4.2	Ontvangstbevestiging en mogelijkheid tot verzuimherstel	18
4.3	Niet in behandeling nemen van de klacht	19
4.4	Verdagingsbericht	21
4.5	Uitnodiging voor de hoorzitting	21
4.6	Bevindingen van het onderzoek	22
Hoofdstuk 5	Publicatie en evaluatie	23
5.1	Publicatie van de ontvangen klachten	23
5.2	Evaluatie van het Handboek Klachtenregeling WBL en de ontvangen klachten	23

1 Inleiding

Algemeen

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden (wet van 12 mei 1999, houdende aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen, Stb. 1999, 214 en Besluit van 7 juni 1999, houdende vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding, Stb. 1999, 241).

Hoofdstuk 9 Awb bevat een regeling van een aantal minimumvereisten waaraan de interne behandeling van klachten door bestuursorganen moet voldoen. Intern wil zeggen dat het bestuursorgaan zelf de klacht afdoet, dit in tegenstelling tot het zogeheten externe klachtrecht, waarbij de klacht wordt afgehandeld door een instantie buiten de organisatie waar de klacht betrekking op heeft.

De burger die van mening is dat hij door overheidsgedragingen onheus is bejegend, moet zich op eenvoudige wijze met een klacht tot het desbetreffende bestuursorgaan kunnen wenden. Hij moet dan kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht.

Voor de burger levert het klachtrecht de mogelijkheid genoegdoening – in welke vorm dan ook – te krijgen in verband met onheuse bejegening door het overheidsorgaan. In dat opzicht kan het beschouwd worden als een aanvullende vorm van bescherming tegen de overheid.

Klachtenbehandeling door het Waterschapsbedrijf Limburg

Voor het Waterschapsbedrijf Limburg is zorgvuldige klachtenbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. Steeds sterker leeft voorts het besef, binnen de overheid als in het bedrijfsleven, dat een goede behandeling van een klacht bijdraagt aan een betere relatie met de cliënt en aan de kwaliteit van de dienstverlening. Zorgvuldige klachtenbehandeling kan bijdragen aan herstel van het geschonden vertrouwen in het Waterschapsbedrijf Limburg.

Daarnaast kan zorgvuldig onderzoek van klachten binnen het Waterschapsbedrijf Limburg een belangrijk leereffect hebben. In het kader van het streven naar verbetering van de kwaliteit van de dienstenverlening door het Waterschapsbedrijf Limburg en van het functioneren van de openbare dienst in het algemeen, leveren klachten van burgers immers een schat aan concrete en bruikbare informatie op. Het bestuur van het Waterschapsbedrijf Limburg kan op basis van ontvangen klachten aanleiding zien fouten te herstellen en misstanden en zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen. Dit kan tot concrete verbeteracties leiden, geïnitieerd aan de hand van de VVV-procedure (Voorstel voor verbetering). Regelmatig terugkerende klachten behoren voor het bestuur aanleiding te zijn zich daarop nader te bezinnen. Daarmee kan kwaliteits- en efficiencywinst worden geboekt.

Om het leereffect optimaal te benutten worden (schriftelijk) ingediende klachten geregistreerd en vindt er regelmatig evaluatie plaats van de klachtenbehandeling.

De voorgaande argumenten gelden uiteraard ook voor de behandeling van klachten tegen het Waterschapsbedrijf Limburg als werkgever. Hoofdstuk 9 Awb ziet eveneens op deze categorie van klachten. Zorgvuldige behandeling van klachten van ambtenaren over het Waterschapsbedrijf Limburg als werkgever draagt in eerste plaats bij aan een goede uitoefening van het werkgeverschap. Dat vertaalt zich uiteindelijk ook door in de kwaliteit van de dienstverlening van het Waterschapsbedrijf Limburg.

Achtergrondinformatie

De regels inzake de klachtenbehandeling zijn in hoofdstuk 9 Awb opgenomen. Het in hoofdstuk 9 vastleggen van de klachtprocedure uniformeert minimum-eisen voor klachtenbehandeling en bevordert de kenbaarheid van die eisen.

Hoofdstuk 9 Awb legt een aantal vereisten vast waaraan de behandeling van verzoekschriften inhoudende een klacht over het overheidsoptreden ten minste dient te voldoen. Deze eisen zijn ontleend aan de eisen die de Nationale ombudsman in de loop der jaren heeft geformuleerd ten aanzien van de wijze waarop een

bestuursorgaan met klachten dient om te gaan. De eisen die uit hoofde van hoofdstuk 9 Awb voortvloeien bij afdoening van een klacht zijn in hoge mate een codificatie van de eisen die thans reeds voortvloeien uit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Van de oplegging van nieuwe verplichtingen aan bestuursorganen is dan ook nauwelijks sprake. Voor de bestuursorganen die al zorgdragen voor een behoorlijke interne klachtenbehandeling overeenkomstig de eisen die de Nationale ombudsman daaraan stelt, blijven de gevolgen beperkt tot enkele nieuwe aspecten, zoals de verplichting verslag op te maken van het horen van de klager. Uit het uitgangspunt dat bestuursorganen eerst zelf klachten over het eigen handelen dienen te behandelen, vloeit voort dat ook bestuursorganen die al zelf hebben voorzien in een procedure van onafhankelijke, externe klachtenbehandeling gehouden zullen zijn hoofdstuk 9 Awb toe te passen. Van de interne klachtenbehandeling zal een zeefwerking uitgaan, zodat uiteindelijk minder klachten extern behandeld behoeven te worden.

Bij het vastleggen van de eisen van een behoorlijke klachtenbehandeling is zo veel mogelijk getracht nodeloze formalisering of bureaucratisering te voorkomen. Er worden bij bestuursorganen regelmatig op eenvoudige en informele wijze klachten ingediend die vaak ook het beste op informele wijze kunnen worden afgehandeld. Voor zover op die manier een voor alle betrokkenen bevredigend resultaat kan worden bereikt, dwingt de wet niet tot meer formaliteiten. Het volgen van een met duidelijke en meer formele waarborgen omgeven procedure kan dan ook beperkt blijven tot klachten die niet op een eenvoudiger en minder geformaliseerde wijze kunnen worden opgelost. De mogelijkheid voor eenvoudige klachtenbehandeling staat dus steeds open, maar voor schriftelijk ingediende klachten die aan bepaalde eisen voldoen, geldt een procedure met een aantal waarborgen. Het wettelijk systeem biedt aldus voldoende flexibiliteit om aan de behoefte van bepaalde beleidsterreinen of bestuursorganen tegemoet te komen.

Alle bestuursorganen dienen klachten te behandelen volgens de minimumeisen van hoofdstuk 9 Awb. De burger weet derhalve dat hij bij een schriftelijke klacht de ontvangstbevestiging krijgt, gehoord zal worden en in beginsel binnen zes weken een oordeel of althans een bericht zal ontvangen.

2 Hoofdpijnen klachtenregeling

2.1 Wie kan een klacht indienen en waarover

Een ieder

Artikel 9:1 Awb stelt voorop dat een ieder het recht heeft bij het bestuursorgaan een klacht in te dienen over de wijze waarop dat orgaan zich heeft gedragen. Onder ‘een ieder’ moeten natuurlijke personen, rechtspersonen en andere entiteiten zoals ondernemingsraden worden verstaan. In de meeste gevallen zal het gaan om natuurlijke personen. Maar ook een klacht over een gedraging door het bestuursorgaan jegens een werknemer van een bedrijf kan onder omstandigheden zowel door de werknemer zelf als door de directie van het bedrijf worden ingediend.

Het klachtenrecht staat echter ook open voor ambtenaren en arbeidscontractanten jegens hun werkgever. Een derde categorie van klachtgerechtigden wordt gevormd door publiekrechtelijke rechtspersonen.¹

Bestuursorgaan

De klachtenregeling heeft alleen betrekking op klachten over bestuursorganen. Wat onder een bestuursorgaan wordt verstaan is geregeld in artikel 1:1 Awb. Het gaat daarbij o.a. om ministers, gedeputeerde staten, het college van burgemeester en wethouders, het dagelijks bestuur van een gemeenschappelijke regeling etc.²

Indien een schriftelijke klacht bij het verkeerde bestuursorgaan wordt ingediend, zal deze uit hoofde van artikel 2:3 Awb het klaagschrift onverwijld moeten doorzenden naar het bevoegde orgaan onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager. Bij mondelinge klachten die kennelijk onjuist zijn geadresseerd, zal ook moeten worden verwezen naar het bevoegde bestuursorgaan. Met het woord “kennelijk” wordt bedoeld dat er geen doorzendverplichting bestaat indien op grond van de klacht niet eenvoudig is na te gaan welk bestuursorgaan bevoegd is klacht in behandeling te nemen.

Ingevolge artikel 2:3 lid 2 Awb zal bij een kennelijk onjuiste adressering retournering aan dezelfde afzender moeten plaatsvinden.

Het verantwoordelijke bestuursorgaan

De klacht moet worden ingediend bij het voor de gedraging verantwoordelijke bestuursorgaan (art. 9:1 eerste lid Awb). Ingevolge artikel 9:1 lid 2 Awb wordt een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan als een gedraging van dat bestuursorgaan aangemerkt. Primair valt hierbij te denken aan ambtenaren die in ondergeschiktheid aan het bestuursorgaan werken, maar onder meer ook aan arbeidscontractanten.³ Het bepalende criterium hierbij is “ondergeschiktheid”, corresponderend met de algemene en bijzondere aanwijzingsbevoegdheid van het dominante bestuursorgaan.

Het object van de klacht

Klachten hebben volgens de omschrijving van het artikel betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden, meer algemene wensen over het optreden c.q. beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt. Onder een gedraging wordt mede begrepen een nalaten.

Niet is vereist dat klager belanghebbende in de zin van artikel 1:2 Awb is. Wel is een zekere mate van individuele relevantie nodig.⁴

¹ Het klachtrecht kan bij uitstek een nuttige rol vervullen bij de interbestuurlijke geschillen. In de kringen van het openbaar bestuur bestaat verzet tegen de juridiseringstrend in de onderlinge verhoudingen van bestuursorganen. Het klachtrecht biedt een prima voorziening om, ingekleurd naar de bijzondere kenmerken van partijen, een herkenbare voorziening vorm te geven, eventueel als alternatief voor procesvoering bij de rechter (prof. mr. G. Overkleeft-Verburg, P.Meevis e.a. (red.), *Procesvertegenwoordiging*, Deventer 2000).

² Geen bestuursorganen zijn de wetgevende macht, de Tweede Kamer, de Eerste Kamer, rechtelijke organen, de Raad van State, de Algemene Rekenkamer, de Nationale ombudsman, commissies, voorzitters, leden, griffiers en secretarissen van de uitgezonderde organen. Ingeval deze uitgezonderde organen, colleges of personen besluiten nemen of handelingen verrichten ten aanzien van een ambtenaar in de zin van de Ambtenarenwet dienen zij wel als bestuursorgaan te worden aangemerkt (artikel 1:1 lid 2 en lid 3 Awb).

³ Het begrip “werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan” komt in de Awb in verschillende artikelen voor. Het heeft een vaste betekenis, te weten: ambtelijk-hiërarchische ondergeschiktheid, dan wel het zich anderszins moeten richten naar de algemene en bijzondere aanwijzingen van het verantwoordelijke bestuursorgaan. Dit betekent dat de ambtelijke-hiërarchische aanwijzingsbevoegdheid, corresponderend met politieke verantwoordelijkheid, bepalend is.

⁴ Zie No 18 december 1997, AB 1998, 276 m.nt. AvH (aanleg gemaal Winsum), waarin de Nationale ombudsman een interpretatie van het begrip belanghebbende ex art. 1:2 Awb koppelt aan een redelijkheidsoordeel.

2.2 Vormvoorschriften

Mondelinge en schriftelijke klachten

De klacht is in beginsel vormvrij en kan derhalve zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk worden ingediend.

Hoofdstuk 9 Awb maakt onderscheid tussen twee categorieën klachten, namelijk de schriftelijk ingediende klacht enerzijds en alle overige klachten anderzijds. De gekozen procedure heeft echter procedurele consequenties. Slechts voor klachten die overeenkomstig artikel 9:4 Awb aan de vereisten van een “klaagschrift” voldoen geldt de behandelingsplicht overeenkomstig de in artikel 9:5 t/m 9:12 Awb geformaliseerde procedure.

Wat de behandeling van mondelinge en telefonische klachten betreft is niet in specifieke procedurevoorschriften voorzien. Daarvoor geldt de koepelnorm van behoorlijke klachtenbehandeling. Artikel 9:2 Awb is zowel op mondelinge als schriftelijke klachten van toepassing. Het bevat de algemene verplichting om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtenbehandeling. Hetzelfde regime is van toepassing op schriftelijk ingediende klachten, die niet aan de vereisten van een klaagschrift voldoen.⁵

Aan het bestuursorgaan zelf is de beoordelingsvrijheid overgelaten hoe in hun situaties de klachtenbehandeling van bijvoorbeeld telefonisch binnengekomen klachten vorm moet krijgen.

Toch is de bepaling niet vrijblijvend. Zo wordt verlangd dat bestuursorganen zich rekenschap geven van de verschillende aspecten die bij een goede klachtenbehandeling aan de orde zijn, en daarvoor een gedragslijn ontwikkelen. Zo zal verzekerd moeten zijn dat er voldoende gelegenheid is om klacht in te dienen, hetgeen bijvoorbeeld ook eisen kan stellen aan de (telefonische) bereikbaarheid. Voorts geldt voor alle klachten, ook voor de telefonisch of mondeling ingediende klachten waarop niet aanstonds een bevredigend antwoord kan worden gegeven, dat enigerlei reactie van de kant van het bestuursorgaan moet volgen.

Wat moet er in een klaagschrift staan

De door artikel 9:4 Awb aan een schriftelijke klacht (klaagschrift) gestelde eisen zijn beperkt.

Een klaagschrift moet behalve de klacht, naam en adresgegevens van de klager alsmede de ondertekening en dagtekening bevatten. Gronden waarop de klacht berust behoeven derhalve niet te worden vermeld. Een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, zal in het algemeen voor het bestuursorgaan over wiens gedraging wordt geklaagd, voldoende zijn. Evenmin is vereist dat de klager moet vermelden wie de gewraakte gedraging heeft verricht. Gedachtegang hierachter is dat het voor een bestuursorgaan veelal gemakkelijker zal zijn na te gaan wie de gewraakte gedraging heeft begaan, dan voor de klager, die veelal onbekend is met de namen en functie van degene die met hem in contact is geweest.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de gestelde eisen, of indien het zich niet richt op een gedraging jegens de klager, bestaat er geen verplichting voor het bestuursorgaan om de procedure van afdeling 9.2 Awb te volgen. Dat neemt niet weg dat het bestuursorgaan moet zorgen voor een behoorlijke klachtenafhandeling. Dat kan ertoe leiden dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld zijn klaagschrift aan te vullen. Indien daarna alsnog aan alle vereisten is voldaan, geldt onverkort de behandelingsplicht.

Ingevolge artikel 9:4 lid 3 Awb is de klager verantwoordelijk voor een vertaling van een klaagschrift dat in een vreemde taal is gesteld, indien deze nodig is voor een behoorlijke behandeling van het klaagschrift.

2.3 Regels van klachtprocesrecht

De basis van klachtprocesrecht is het reeds genoemde artikel 9:2 Awb, namelijk de zorgplicht van het bestuursorgaan voor een behoorlijke klachtenbehandeling. Een aantal proceselementen zijn in hoofdstuk 9 Awb nader uitgewerkt. Daarbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen de positie van de klager, de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (de beklaagde) en de derde-niet klager, die door de gewraakte gedraging is getroffen.

Afdeling 9.1.2 van hoofdstuk 9 Awb onderscheid ten aanzien van de klager de volgende verplichtingen:

- schriftelijke ontvangstbevestiging van het klaagschrift (art. 9:6 Awb);

⁵ Van een dergelijke situatie kan sprake zijn indien het een (semi-)anonieme klacht betreft. Van het bestuursorgaan wordt daarbij een actieve opstelling verlangd, zoals hulp bij het op schrift stellen van de klacht of het alsnog gelegenheid bieden om een onvolledig klaagschrift aan te vullen.

- klachtenbehandeling geschiedt door een persoon die niet bij de gewraakte gedraging betrokken is geweest (art. 9:7 Awb);
- hoor en wederhoor met verslagplicht (art. 9:10 Awb);
- maximale behandelingstermijn van 6 weken, met een mogelijkheid het besluit met 4 weken te verdagen (art. 9:11 Awb);
- schriftelijk en gemotiveerd bericht van onderzoekbevindingen en eventuele conclusies, met een verwijzing naar een externe klachtenvoorziening (art. 9:12 Awb).

Ten aanzien van de beklagde moeten volgende verplichtingen in acht worden genomen:

- de toezending van een afschrift van het klaagschrift en de meegezonden stukken (art. 9:9 Awb);
- hoor en wederhoor met verslagplicht (art. 9:10 Awb)

Voor het overige geldt het recht op behoorlijke klachtenbehandeling, waaronder het verdedigingsbeginsel en alle daaraan gelieerde aanspraken waaronder het recht zich deugdelijk te kunnen voorbereiden.

Met betrekking tot een klacht over een gedraging jegens een derde zijn geen bijzondere voorschriften opgenomen. De ontvankelijkheid van de klacht is overigens niet afhankelijk van de instemming van deze derde. Diens positie zal derhalve moeten worden ingevuld in het licht van de hiervoor genoemde proceselementen.

Een afzonderlijk punt van aandacht is het ontbreken van een regeling met betrekking tot de rechtspositie van een derde-belanghebbende. Derhalve zal hiervoor moeten worden teruggevallen op algemene noties, met name de artikelen 3:2 Awb inhoudende het zorgvuldigheidsbeginsel, en artikel 4:8 Awb inzake de hoorplicht.

Ingevolge artikel 2:1 Awb kan een klager, degene over wie wordt geklaagd en een derde-belanghebbende zich in een klachtenprocedure laten bijstaan of vertegenwoordigen door een (deskundig) gemachtigde.⁶

Ontvangstbevestiging

Het is een vereiste van behoorlijke klachtenbehandeling dat een bestuursorgaan de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bevestigt (art. 9:6 Awb). De rechtszekerheid wordt daarmee gediend, mede omdat het tijdstip van de ontvangst van de klacht van belang is voor de termijn van behandeling.

Het zal veelal doelmatig zijn om bij de ontvangstbevestiging tegelijkertijd informatie te verstrekken over de verdere klachtenprocedure, waaronder de mededeling dat de klager in gelegenheid zal worden gesteld te worden gehoord.

Wie behandelt de klacht

Voor de gehele behandeling, dus voor het onderzoek (waarvan horen een verplicht onderdeel uitmaakt, tenzij de klager hiervan op grond van artikel 9:10 lid 2 onder b Awb afziet) en voor het beantwoorden van de vraag welke conclusies daaruit getrokken moeten worden, is in artikel 9:7 lid 1 Awb bepaald dat daarmee niet belast mag worden degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit is een van de vereiste waaraan volgend de Nationale ombudsman een zorgvuldige klachtenbehandeling moet voldoen.⁷ Daarmee wordt een te grote betrokkenheid bij de zaak op grond van een bestuurlijke of ambtelijke verantwoordelijkheid vermeden.

In alle gevallen is het bestuursorgaan verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de klachten. Dit uitgangspunt staat er niet aan de weg dat de afdoening van een klacht aan een ondergeschikte ambtenaar wordt opgedragen. Daarbij is bepaald dat de ambtenaar over wie geklaagd wordt, niet gemachtigde mag zijn die de klacht afdoet (artikel 9:7 lid 1 Awb). Ook het opdragen van de afdoening aan een niet ondergeschikte persoon of instelling is niet uitgesloten.

Geen verplichting tot klachtenbehandeling

De indiening van een klacht dat voldoet aan de in artikel 9:4 Awb gestelde eisen, schept voor het bestuursorgaan een verplichting tot onderzoek ter zake, behoudens in de gevallen die in artikel 9:8 lid 1 Awb zijn opgesomd. Deze bepaling is facultatief geformuleerd. Het bestuursorgaan is in die gevallen niet verplicht, maar wel bevoegd, de klacht in behandeling te nemen. Ook indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging te gering is, is er geen verplichting de klacht te behandelen (artikel 9:8 lid 2 Awb).

⁶ De klachtenregeling bevat geen voorziening voor kostenveroordeling. Wel is aannemelijk dat kostenverhaal onder omstandigheden mogelijk is via schadevergoeding bij de civiele rechter.

⁷ Deze bepaling ligt ook in de lijn van artikel 2:4 van de Awb waaruit voortvloeit dat een te grote betrokkenheid bij de zaak op grond van een bestuurlijke of ambtelijke verantwoordelijkheid moet worden vermeden. Ook kan een parallel worden getrokken met artikel 7:5 eerste lid Awb waarin bepaald is dat degene die bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken zijn geweest, niet belast mogen worden met het horen in de bezwaarprocedure.

De uitzonderingen op de verplichting tot behandeling van de klacht worden hieronder kort besproken.

Herhaalde klacht (artikel 9:8 lid 1, onderdeel a Awb)

Als geklaagd wordt over een gedraging die reeds eerder overeenkomstig de klaagschriftprocedure is onderzocht, kan behandeling achterwege blijven. Van een herhaalde klacht is geen sprake indien nieuwe feiten en omstandigheden worden aangedragen, die een nieuw licht op de klacht werpen.

Overschrijding klaagtermijn (artikel 9:8 lid 1, onderdeel b Awb)

De klacht hoeft ook niet in behandeling te worden genomen indien de betreffende gedraging langer dan een jaar voor de indiening van het klaagschrift heeft plaatsgevonden.⁸ Als een gedraging pas later merkbaar effect heeft, kan afwijking van de één-jaartermijn echter in de rede liggen.⁹

Klacht en/of Bezwaar (artikel 9:8 lid 1, onderdeel c Awb)

Indien een belanghebbende bij een bestuursorgaan een geschrift indient waarbij hij opkomt tegen een gedraging waartegen bezwaar openstaat (meestal een besluit van het bestuursorgaan), zal dit, mits het voldoet aan de wettelijke eisen, in het algemeen als een bezwaarschrift moeten worden opgevat. In dat geval dient een heroverweging van het bestreden besluit in de bezwaarschriftprocedure plaats te vinden. (artikel 7:11 Awb). De indiener van het geschrift kan echter een andere bedoeling hebben. Het is denkbaar dat hij het genomen besluit wel als juist accepteert, maar ontevreden is over de manier waarop dit is voorbereid of is gemotiveerd, en daarom een klacht indient. Indien dit de bedoeling van de indiener van het geschrift is, zal het bestuursorgaan dit moeten respecteren, al zal het niet te snel kunnen aannemen dat geen heroverweging van het besluit wordt gewenst.¹⁰

Het is ook mogelijk dat zowel een klacht als een bezwaar wordt ingediend. Het bestuursorgaan kan de klacht volgens eendzelfde procedure behandelen als het bezwaar, en zou dus beide in dezelfde procedure kunnen inbrengen.¹¹ Daarbij moet dan wel tevens de verplichting tot toezending van de klacht aan degene over wie geklaagd wordt (artikel 9:9 Awb) en tot horen (artikel 9:10 Awb) in acht worden genomen, en moet het bestuursorgaan ook op de klacht beslissen.

Indien een klacht wordt ingediend nadat de termijn voor bezwaar is verstreken – en er niet al een bezwaarschriftprocedure loopt waarin de klacht nog meegenomen kan worden – zal in het kader van de klachtenprocedure in veel gevallen een onderzoek moeten plaatsvinden dat gelijkenis vertoont met het onderzoek in de bezwaarschriftprocedure. Teneinde te voorkomen dat de klachtenprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door hen, die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift, is in artikel 9:8, eerste lid, onderdeel c Awb bepaald dat het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen indien zij een gedraging betreft waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt.

Administratief beroep en beroep bij de bestuursrechter (artikel 9:8 lid 1 onderdeel d Awb)

Indien tegen een gedraging beroep bij de administratieve rechter of administratief beroep mogelijk is of is geweest, bestaat evenmin een verplichting tot het volgen van de procedure van klachtenbehandeling. Hierbij gaat het meestal om besluiten. In die gevallen hebben reeds adequate procedures opengestaan; het ligt dan doorgaans niet in de rede die procedures te doorkruisen door los daarvan tot behandeling van de klacht over te gaan. Onder omstandigheden kan een behandeling van de klacht overigens wel zinvol zijn: het bestuursorgaan blijft daartoe bevoegd.¹² De bepaling onder artikel 9:8 lid 1 onderdeel d Awb geldt in alle gevallen waarin beroep openstaat of heeft opengestaan, dus ook nadat op het beroep is beslist.

⁸ De reden voor het stellen van deze termijn is onder meer gelegen in het feit dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Van de klager mag daarom ook verwacht worden dat hij niet te lang wacht met het indienen van een klacht. Aan deze één-jaartermijn houdt de Nationale ombudsman als regel strikt de hand.

⁹ De Nationale ombudsman verwacht van de burger dan wel zo spoedig mogelijk actie. Wordt vervolgens nog getalmd met het indienen van een klacht, dan fungeert de één-jaartermijn alsnog beletsel voor onderzoek (Jaarverslag 19993, kamerstukken II 1993/94, 23 655, nrs. 1-2, blz. 106).

¹⁰ In elk geval zal de klager zich wel bewust moeten zijn van de consequenties van zijn keuze. Bij keuze voor interne klachtenprocedure zal een vervolprocedure bij de bestuursrechter in het algemeen niet meer mogelijk zijn in verband met het verstrijken van de beroepstermijn. Het is dan ook raadzaam om in dergelijke gevallen de klager nadrukkelijk naar de bedoeling van zijn klacht te informeren en schriftelijk te bevestigen.

¹¹ De regeling van de klachtenbehandeling is zodanig opgezet, dat het volgen van de regels voor de bezwaarschriftprocedure tevens aan de eisen voor klachtenbehandeling tegemoet kan komen.

¹² In zoverre wijkt de regeling af van die van de Nationale ombudsman. Deze is immers niet bevoegd de klacht te behandelen, indien nog een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat dan wel indien ingevolge een zodanige voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan (artikel 16 van de Wet Nationale ombudsman); de reden van deze uitzondering is dat de Nationale ombudsman een externe instantie is. In dit hoofdstuk van de Awb gaat het echter om een interne klachtenbehandeling; er is gelet op de aard van de interne klachtenprocedure, geen bezwaar tegen het bestuursorgaan zelf wel bevoegd, maar niet verplicht te achten de klacht te behandelen.

Beroep bij de burgerlijke rechter en de tuchtrechter (artikel 9:8 lid 1 onderdeel e Awb)

Een gedraging die voorwerp van onderzoek is bij de burgerlijke rechter, behoeft gedurende de tijd dat de desbetreffende procedure aanhangig is, en voorts nadat een uitspraak in die zaak is gedaan, niet in het kader van de interne klachtprocedure te worden onderzocht. Hetzelfde geldt voor een gedraging die voorwerp van onderzoek is door een tuchtrechter op grond van een vorm van wettelijk geregeld tuchtrecht. Indien een klacht bij de tuchtrechter in behandeling is of de tuchtrechter aan het eind van zo'n procedure uitspraak heeft gedaan, hoeft het bestuursorgaan een klacht niet opnieuw te behandelen.

Opsporingsonderzoek en vervolging (artikel 9:8 lid 1 onderdeel f Awb)

Onderdeel f van het eerste lid van artikel 9:8 Awb regelt de mogelijke samenloop van een klacht met een strafrechtelijke procedure waarbij deze gedraging eveneens –mede – wordt getoetst. Hierbij moeten twee situaties worden onderscheiden. In de eerste plaats kan de gedraging waarop de klacht betrekking heeft als tenlastegelegd feit aan de strafrechter zijn voorgelegd door het Openbaar Ministerie. In andere gevallen is het tenlastegelegd feit niet de gedraging waarover geklaagd wordt, maar kan de gedraging door die rechter worden beoordeeld bij het onderzoek naar de ontvankelijkheid van het Openbaar Ministerie of de rechtmatigheid van het bewijs. In beide gevallen is het ongewenst dat het bestuursorgaan verplicht is tot het onderzoeken van de klacht. Het bestuursorgaan is ingevolge onderdeel f dan ook niet verplicht klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging zo lang ter zake van die gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is alsmede indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat strafbare feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

De bevoegdheid de klacht te onderzoeken blijft evenwel bestaan, ook nadat uitspraak is gedaan in de strafzaak. In de praktijk zal het bestuursorgaan moeten bezien of er sprake is van een zodanige samenhang tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en de strafzaak waarin die gedraging – mede – wordt getoetst, dat het in behandeling nemen van de klacht een onwenselijke samenloop met de strafprocedure oplevert.

Onvoldoende belang van de klager en onvoldoende gewicht van de gedraging (artikel 9:8 lid 2 Awb)

Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Er bestaat hier een zekere beoordelingsruimte voor het bestuursorgaan. Uiteraard mag een bestuursorgaan niet lichtvaardig besluiten om op die gronden van de behandeling van de klacht af te zien.¹³

In kennisstelling van de niet in behandeling nemen van de klacht

Krachtens artikel 9:8 lid 3 Awb wordt de klager van de reden van het niet in behandeling nemen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift op de hoogte gesteld.¹⁴ Nu het hier gaat om een besluit schrijft artikel 3:47 lid 1 Awb voor dat bij de bekendmaking ervan tevens de motivering wordt vermeld.

Veel klachten hebben betrekking op het niet tijdig nemen van een besluit. Ingevolge artikel 6:2 onder b en artikel 6:12 lid 1 Awb, kan tegen een fictief besluit bezwaar (of, indien het een besluit op bezwaar betreft: beroep) worden ingesteld. Daarvoor geldt geen termijn, zij het dat ingevolge artikel 6:12 lid 3 Awb, een bezwaarschrift in zo'n geval niet onredelijk laat mag zijn ingediend. In een aantal gevallen zal het klaagschrift dan in beginsel moeten worden aangemerkt als bezwaarschrift. Dit uitgangspunt lijdt uitzondering, indien de klager te kennen geeft er prijs op te stellen dat zijn brief wordt aangemerkt als een klaagschrift en niet als een bezwaarschrift. Ook indien het klaagschrift is ingediend na het verstrijken van de termijn waarbinnen een bezwaarschrift nog tijdig zou zijn ingediend, kan de klacht nog in behandeling worden genomen. In elk geval mag de klager de termijnoverschrijding, die mede het gevolg is van een talmende opstelling van het bestuursorgaan, niet worden tegengeworpen.

Afschrift aan de beklagde

¹³ Zou dat in enkel geval wel gebeuren dan kan men zich tot de Nationale ombudsman wenden die derhalve op een juist gebruik van deze bevoegdheid kan toezien.

¹⁴ De uiterste termijn van vier weken is overeenkomstig de termijn voor het bekendmaken van het besluit om een aanvraag niet in behandeling te nemen (artikel 4:5, lid 4 van de Awb). Deze bepaling sluit tevens aan bij artikel 17 lid 1 eerste volzin van de Wet Nationale ombudsman.

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, moet een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken worden toegezonden (artikel 9:9 Awb). Dit voorschrift is alleen van toepassing in het geval van een concrete gedraging van een persoon.¹⁵

De toezendingsplicht geldt niet indien het bestuursorgaan artikel 9:8 Awb toepast en de klacht niet in behandeling neemt.

Hoorplicht

Artikel 9:10 Awb bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtenprocedure.

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is evengoed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de klager de mogelijkheid worden geboden zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren te brengen. Het horen kan er ook toe dienen om nader informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtenprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als deze niet in gelijk wordt gesteld. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren.

Omdat klachten onderling sterk kunnen verschillen is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen.

Afzien van horen (artikel 9:10 lid 2 Awb)

Gelet op het belang van het horen zal slechts van het horen kunnen worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De klager kan schriftelijk en/of mondeling – waaronder ook telefonisch wordt verstaan – laten weten af te zien van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan de klaagschriftprocedure uit hoofde van artikel 9:5 Awb worden beëindigd. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er verstandig aan toch tot horen over te gaan.

Voorts voorziet artikel 9:10 Awb in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

Telefonisch horen

Telefonisch horen is niet zonder meer uitgesloten, maar dient met de nodige zorgvuldigheid plaats te vinden. Het is alleen mogelijk indien er in overleg met de klager toe wordt besloten. Indien het bestuursorgaan telefonisch horen toereikend vindt, dient het daarover met de klager overeenstemming te bereiken.¹⁶

Ook van het telefonisch horen dient een verslag te worden opgemaakt.

Volledigheidshalve moet er gewezen worden op de situatie van in het buitenland verblijvende klagers. Afhankelijk van de plaatselijke omstandigheden kan het voorkomen dat de klager moeilijk bereikbaar of traceerbaar is. In die situaties kan er sprake zijn van een overmachtsituatie waarin van het bestuursorgaan niet meer kan worden verwacht dan een redelijke inspanning om de klager in persoon te horen. In dergelijke overmachtsituaties moet ernaar worden gestreefd de klager op enigerlei wijze te horen, maar is enige flexibiliteit noodzakelijk.

Verslag van het horen

¹⁵ Soms echter, bijv. in het geval van telefonische onbereikbaarheid van het bestuursorgaan, is er niet een specifiek persoon waarop de klacht betrekking heeft. Het is voor degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft belangrijk te weten dat een klacht over hem is ingediend en wat de inhoud van de klacht is. Indien een hoorzitting volgt brengt het verdedigingsbeginsel met zich dat deze persoon zich daar op moet kunnen voorbereiden. Een deugdelijke voorbereiding van de hoorzitting verlangt behalve kennis omtrent de inhoud van de klacht ook dat alle op de klacht betrekking hebbende stukken ter kennis worden gebracht aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

¹⁶ In de meeste gevallen zal dit betekenen dat de klager telefonisch wordt benaderd met de vraag of hij van een hoorzitting (op locatie) zou willen afzien. Daarbij dient benadrukt te worden dat de klager altijd de keuze heeft een hoorzitting te laten beleggen. Ziet de klager af van een hoorzitting, dan zal het horen in een later telefoongesprek kunnen plaatsvinden. Zo een tweede gesprek zal in de regel nodig zijn om de klager de gelegenheid te geven zich voor te bereiden.

Overeenkomst artikel 9:10 lid 3 Awb dient van het horen een verslag te worden gemaakt.¹⁷ Uit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden en ten behoeve van een concrete weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen schriftelijk wordt vastgelegd. Voorst is schriftelijke vastlegging van belang voor de rapportage over de bevindingen van het bestuursorgaan en ten behoeve van de vorming van het dossier voor een eventuele verdere procedure in een later stadium.

Op welke wijze aan de plicht tot verslaglegging vorm wordt gegeven wordt aan het bestuursorgaan overgelaten.¹⁸

Er hoeft niet altijd een apart verslag te worden opgesteld. Volstaan kan worden met vermelding in de afdoeningsbrief van wat tijdens het horen aan de orde is gesteld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen inzage vragen in het verslag.

Termijn van klachtenafhandeling

Artikel 9:11 Awb geeft een regeling voor de termijnen waarbinnen het klaagschrift moet worden afgehandeld. In beginsel geldt een termijn van zes weken.¹⁹ Indien de termijn wordt overschreden zal in die gevallen waarin er ook een externe klachtencommissie is, bijvoorbeeld de Nationale ombudsman, een klacht kunnen worden ingediend bij die instantie. Wanneer het bestuursorgaan de termijn voor behandeling heeft overschreden, blijft het verplicht het klaagschrift verder te behandelen.

Voor bijzondere gevallen, bijvoorbeeld in gecompliceerde zaken, is voorzien in een verdaging van ten hoogste vier weken onder de verplichting daarvan schriftelijk mededeling te doen. Het tijdstip van ontvangst door het bestuursorgaan is voor de termijn bepalend, ook al zou de klacht nog enige tijd bij het bestuursorgaan zijn blijven liggen.

Er zijn evenwel situaties denkbaar waarin de termijn als gevolg van overmacht niet zal worden gehaald. Te denken valt bijvoorbeeld aan situaties van het in buitenland verblijvende klagers. Soms is daarvoor het inwinnen van nadere informatie nodig. In bepaalde landen vergt de postbestelling aanzienlijk meer tijd dan in Nederland gebruikelijk is. In dergelijke overmachtsituaties kan van het bestuursorgaan niet meer worden gevergd dan een naar omstandigheden redelijke inspanning om tot een zo voortvarend mogelijke afhandeling van de klacht te komen. In die gevallen dient ernaar te worden gestreefd de gestelde termijnen van orde te halen, doch in dergelijke situaties is enige flexibiliteit noodzakelijk. Dit geldt onder omstandigheden evenzeer voor het horen van de klager in die gevallen waarin de klager moeilijk bereikbaar is.

Tussentijdse beëindiging van de procedure voor klaagschrift

Een zorgvuldige klachtenbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorgaan en van de kwaliteit van de dienstverlening. Is er aan de klacht naar tevredenheid van de klager tegemoet gekomen, dan is er geen reden meer om de procedure verder te volgen. Daarom is in artikel 9:5 Awb bepaald dat in dat geval de verplichting tot het verder toepassen van de regels van deze afdeling vervalt. Het artikel beoogt daarmee het bestuursorgaan zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele afhandeling van klachten.

Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien indien “naar tevredenheid van de klager” aan diens klacht tegemoet is gekomen. De tevredenheid hoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was.²⁰

Teneinde te voorkomen dat verschil van mening eerst veel later blijkt, kan het verstandig zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk mededeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb moeten worden afgehandeld.²¹

¹⁷ Het derde lid van artikel 9:10 Awb is gelijklopend met artikel 7:7 Awb inzake het horen in de bezwaarschriftprocedure.

¹⁸ Dat zal met name afhangen van de vraag of tijdens het horen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen, die nog niet in de schriftelijke stukken aan orde zijn geweest.

¹⁹ In verband met het kenbaarheidsvereiste, bedoeld in artikel 12 lid 2 van de Wet Nationale ombudsman, houdt de Nationale ombudsman een periode van zes weken aan als een redelijke termijn voor de betreffende instantie om te reageren op een klacht die aan haar kenbaar is gemaakt. Met de termijn van zes weken is mede aangesloten bij de termijn die ook de Nationale ombudsman in navolging van de termijn voor behandeling van een bezwaarschrift hanteert.

²⁰ Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuursorgaan zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht. Het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of deze naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn.

²¹ Een verplichting tot schriftelijke bevestiging door het bestuursorgaan leidt volgens de wetgever tot onnodige bestuurslasten en is daarom niet opgenomen.

De registratie- en publicatieplicht

De plicht zorg te dragen voor registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten vloeit voort uit artikel 9:12a Awb en moet worden gezien als een minimumeis. Het bestuursorgaan kan volstaan met het louter registreren en –geanonimiseerd – openbaar maken van de binnengekomen schriftelijke klachten. De wet schrift immers niet voor dat de bevindingen en conclusies worden geregistreerd en in het jaarverslag worden opgenomen.²²

Het resultaat van de klachtenbehandeling en mededelingsplicht

Artikel 9:12 Awb verplicht het bestuursorgaan om na het afsluiten van het onderzoek, de klager schriftelijk mee te delen zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en welke conclusies daar eventueel aan worden verbonden. Met het onderzoek naar de klacht wordt dan niet alleen bedoeld het onderzoek naar de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, maar ook het onderzoek naar de gevolgde procedures rond de klacht zelf.²³ Onder de bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het onderzoek naar de klacht zijn komen vast staan. Op grond van deze bevindingen zal het bestuursorgaan zich een oordeel moeten vormen over de gang van zaken en daaraan wellicht conclusies verbinden.

Hoever de mededelingsplicht (motiveringsplicht) strekt zal van geval tot geval verschillen. Uit de aard van de zaak bevat de afdoeningsbrief het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht. De behoefte aan een uitgebreide motivering zal groter zijn wanneer de klacht ongegrond wordt geacht dan in het geval dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Geen besluit in de zin van artikel 1:3 Awb)

De bevindingen en conclusies zijn op zichzelf niet gericht op rechtsgevolg en derhalve geen besluit in de zin van de Awb (artikel 1:3 Awb). Daarmee zijn ze ook niet vatbaar voor bezwaar en beroep. Denkbaar is wel dat als uitvloeisel van de conclusies het bestuursorgaan aanleiding ziet om een nieuw besluit te nemen. Dat besluit staat in formele zin los van de klachtprocedure. In zo een geval is op het dan te nemen besluit de rechtsbeschermingregeling van toepassing die ten aanzien van dat besluit is voorgeschreven.

Verwijzing naar de externe klachtinstantie

Ingevolge het tweede lid van artikel 9:12 Awb is het bestuursorgaan verplicht om in de kennisgeving van de bevindingen en de conclusies tevens te vermelden of over de gewraakte gedraging nog een klacht kan worden ingediend bij een daartoe aangewezen persoon of college. Aldus wordt de klager uitdrukkelijk de mogelijkheid onder ogen gebracht een klacht voor te leggen aan externe klachteninstanties die zijn aangewezen om klachten te behandelen, zoals de Nationale ombudsman.

Bezwaar en beroep

Als regel zal een beslissing in het kader van de behandeling van een klacht geen besluit zijn. Voor zover besluiten worden genomen over de behandeling van een klacht, staat daartegen ingevolge artikel 9:3 Awb geen beroep en, gelet op het stelsel van de Awb (artikel 7:1 Awb), dus ook geen bezwaar open. Dit geldt bijvoorbeeld voor het besluit om op grond van artikel 9:5 Awb de klacht niet verder te behandelen overeenkomstig afdeling 9.2 of het besluit de klacht niet in behandeling te nemen op grond van artikel 9:8 lid 1 Awb. In beide gevallen kan over de handelwijze van het bestuursorgaan in beginsel een klacht worden ingediend bij de Nationale ombudsman, mits deze althans bevoegd is klachten over desbetreffende bestuursorgaan in behandeling te nemen.²⁴

Het resultaat van de afhandeling van de klacht, uitmondend in de schriftelijke inkennisstelling van de bevindingen van het onderzoek en de conclusies, is evenmin een besluit in de zin van de Awb. Indien naar aanleiding van de conclusies van het onderzoek een besluit wordt gewijzigd of ingetrokken of een nieuw besluit wordt genomen staat daarentegen uiteraard de geëigende rechtsgang open. Een dergelijk besluit is immers geen besluit inzake de behandeling van de klacht als bedoeld in artikel 9:3 Awb.

2.4 Klachtenregeling en de Nationale ombudsman

²² Het kan overigens niettemin nuttig zijn om de behandeling van klachten te evalueren, bijv. als het bestuursorgaan veel contacten met burgers onderhoudt en veel klachten ontvangt.

²³ Is deze bijvoorbeeld bij het juiste bestuursorgaan ingediend. Indien de vraag ontkennend beantwoord moet worden, dient het bestuursorgaan te onderzoeken of er sprake is van een doorzendplicht.

²⁴ De hier bedoelde besluiten over de behandeling van de klacht zijn uitgesloten van beroep, teneinde een onnodige stapeling van procedures te voorkomen. Bovendien zou de klachtenbehandeling te zeer haar informele karakter verliezen.

Voorprocedure

Indien de klager niet tevreden is over de wijze van afhandeling dan wel het resultaat daarvan, kan hij een klacht indienen bij de Nationale ombudsman, mits deze bevoegd is klacht over gedraging van het desbetreffende bestuursorgaan in behandeling te nemen. De klachtenprocedure werkt dan als een voorprocedure voorafgaand aan die bij de Nationale ombudsman. Daarom bevat de Wet Nationale ombudsman thans de verplichting voor de klager om, voorafgaand aan het verzoek om een onderzoek door de Nationale ombudsman in te stellen, eerst een klacht als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb in te dienen. Indien degene die een klacht bij de nationale ombudsman indient, stelt dat hij de klacht bij het bestuursorgaan heeft kenbaar gemaakt, zal de Nationale ombudsman in de regel de verdere behandeling van de klacht door het bestuursorgaan zelf kunnen afwachten, tenzij de klacht het niet zorgvuldig naleving van de klachtenregeling betreft. De Nationale ombudsman behoeft immers pas na de afhandeling van de klacht volgens de interne klachtenprocedure de klacht in behandeling te nemen, dan wel nadat de termijnen van afdeling 9.2 van de Awb door het bestuursorgaan zonder goede gronden zijn overschreden.

Toetsingscriteria door de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman speelt ook bij de naleving van de interne klachtenregeling een belangrijke rol. In de gevallen waarin hij optreedt als externe klachtinstantie zal hij toetsen of de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb zijn gevolgd. Ook van andere onafhankelijke, externe klachtinstanties mag worden verwacht dat zij de naleving van het thans voorgestelde hoofdstuk 9 van de Awb bewaken.²⁵

2.5 Samenhang klachtenregeling en bezwaar en beroep

De klachtenregeling is complementair aan de regeling van bezwaar en beroep tegen besluiten. Een klachtenprocedure is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel omtrent het handelen van het bestuursorgaan. Het doel van de regeling is dus niet het openen van een rechtsgang waarlangs kan worden opgekomen tegen besluiten.

Het object van een klacht is een gedraging van het bestuursorgaan. Waar de gedraging het nemen van een besluit inhoudt, geldt daarvoor in het stelsel van de Awb primair een procedure van bezwaar en beroep, leidend tot een rechtens bindend oordeel.

Het bestaan van de bezwaar en beroepprocedure sluit niet uit dat binnen het kader van klachtprocedure de rechtmatigheid van een besluit aan de orde kan worden gesteld. Het bestuursorgaan zal binnen dat kader niet meer kunnen doen dan een oordeel over de gedraging geven en daar eventueel conclusies aan verbinden. Het oordeel dat het bestuursorgaan vervolgens velt, is op zichzelf geen besluit en daarom ook niet vatbaar voor bezwaar en beroep (artikel 9:3 Awb). Indien de klager een rechtens bindend oordeel omtrent het besluit wenst te krijgen, dient hij de daartoe geëigende rechtsgang te volgen. De klachtprocedure is daarvoor niet de aangewezen weg. Ingevolge artikel 3:45 Awb wordt de betrokkene daarop bij de bekendmaking en mededeling van het besluit ook gewezen door het bestuursorgaan.

Toetsingskaders

Anders dan bij de beoordeling van besluiten door de rechter is bij klachtbehandeling het toetsingskader niet beperkt tot rechtmatigheid. Bij klachtbehandeling wordt immers gezien of het bestuursorgaan zich jegens de klager of een ander behoorlijk heeft gedragen, hetgeen een ruimere toetsing impliceert. De rechtmatigheid maakt wel deel uit van de behoorlijkheidsnormen waaraan bij klachtbehandeling wordt getoetst.

Samenloop klacht- en bezwaarprocedure

Indien door de klager bezwaar had kunnen worden gemaakt tegen de bestreden gedraging, maar deze dat niet heeft gedaan, behoeft het bestuursorgaan de klacht niet meer te behandelen (artikel 9:8 lid 1 onderdeel c Awb). Indien de mogelijkheid van bezwaar nog wel openstaat moet de klacht in behandeling worden genomen en is in beginsel dus een gecombineerde behandeling van klaag- en bezwaarschrift mogelijk.

Veel klachten hebben betrekking op het niet tijdig nemen van een besluit. Ingevolge artikel 6:2 onder b en artikel 6:12 lid 1 Awb kan tegen een fictief besluit bezwaar worden ingesteld. Daarvoor geldt geen termijn, zij het dat ingevolge artikel 6:12 lid 3 Awb een bezwaarschrift in zo een geval niet onredelijk laat mag zijn ingediend. In een aantal gevallen zal het klaagschrift dan in beginsel moeten worden aangemerkt als bezwaarschrift. Dit

²⁵ Overigens mag verwacht worden dat een zorgvuldige interne klachtenbehandeling in combinatie met gebruikmaking van het kenbaarheidsvereiste (artikel 14, onder i, van de Wet Nationale ombudsman) zal kunnen leiden tot minder klachten bij de Nationale ombudsman.

uitgangspunt lijdt uitzondering, indien de klager te kennen geeft er prijs op te stellen dat zijn brief wordt aangemerkt als klaagschrift en niet als bezwaarschrift.

Ook indien het klaagschrift is ingediend na het verstrijken van de termijn waarbinnen een bezwaarschrift nog tijdig zou zijn ingediend, kan de klacht nog in behandeling worden genomen. In elk geval mag de klager de termijnoverschrijding, die mede het gevolg is van een talmende opstelling van het bestuursorgaan, niet worden tegengeworpen.

Samenloop klacht- en beroepprocedure

Ten aanzien van de samenloop in de beroepfase is bepaald dat de klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen indien de klager tegen die gedraging beroep kan of kon instellen (artikel 9:8 lid 1 onder d Awb).

Daarmee kan worden voorkomen dat eenzelfde gedraging voorwerp is van een interne klachtbehandeling en tevens van een procedure voor de bestuursrechter of bij een ander bestuursorgaan (in geval van administratief beroep).

3 Procesomschrijving

3.1 Het doel

Het doel van het Handboek en de Klachtenregeling WBL is het inzichtelijk maken van de vereisten voor een behoorlijke klachtenbehandeling, alsmede de registratie van klachten om ervoor te zorgen dat schriftelijke klachten op behoorlijke wijze worden afgehandeld. Tevens moeten uit deze registratie trends, analyses, (kwartaal)- en jaarrapporten worden gegenereerd, om lering hieruit te trekken.

Uitgangspunten

- Niet de klacht maar de klager staat centraal. Een goede verstandhouding met belanghebbenden en streven naar een informele afhandeling van de klachten staat centraal. Het verdient de voorkeur om begrip voor de ontstane situatie te tonen en gezamenlijk naar een adequate oplossing te zoeken. Formele brieven en rigide opstelling dienen zo veel mogelijk te worden vermeden. Liever een begripvol telefoontje en een bosje bloemen dan zoeken naar formaliteit.
- Voor een goede voortgang en tijdige behandeling van klachten is van belang om een klachtencoördinator aan te stellen die de ingediende klachten registreert, het proces aanstuurt en de wettelijk voorgeschreven termijnen bewaakt.
- Klachtencoördinator voldoet aan het profielschets en is getraind in het toepassen van deze werkwijze. Deze werkwijze wordt bij iedere klachtenbehandeling toegepast. Klachtencoördinator is neutraal en onafhankelijk. Dit betekent dat de klachtencoördinator niet betrokken is geweest bij de gewraakte handeling en niet directe leidinggevende is van de beklagde. Klachtencoördinator legt zo spoedig mogelijke het eerste contact met de klager en licht het werkproces van de klachtprocedure toe. Tevens informeert de klachtencoördinator hierbij naar de mogelijkheid tot informele afhandeling van de klacht. Klachtencoördinator richt zich zowel op het proces alsook op de inhoud van de klacht. Deze beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht, al dan niet in afstemming met een juridisch deskundige. In overleg met inhoudelijk verantwoordelijke (unit-/teammanager) bepaalt de klachtencoördinator de gegrondheid van de klacht.
- Een gesprek met de klager vindt plaats in aanwezigheid van de klachtencoördinator en de beklagde en/of diens leidinggevende, tenzij naar het oordeel van de klachtencoördinator afzonderlijk horen van partijen naar omstandigheden meer voor de hand ligt.

3.2 Het werkproces

Ontvangst van de klacht

De persoon die de klacht in ontvangst neemt, al dan niet schriftelijk vastgelegd, stelt de klachtencoördinator onverwijld in kennis van de klacht. Indien de klacht mondeling wordt ingediend vraagt de medewerker die de klacht in ontvangst neemt naar de contactgegevens van de klager zodat de klachtencoördinator met deze contact kan opnemen.

Er wordt op toegezien dat de beklagde in een vroeg stadium geïnformeerd wordt over de ontvangst van een klacht. Klachtencoördinator stelt de beklagde, al dan niet via tussenkomst van de teamleider, schriftelijk in kennis van de ontvangen klacht.

Klachtencoördinator maakt een klachtdossier aan en registreert de klacht in het registratiesysteem.

Contact met de klager

Klachtencoördinator legt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, telefonisch contact met de klager met betrekking tot zijn klacht. In dit gesprek bevestigt de klachtencoördinator de ontvangst van de klacht en licht de klachtprocedure toe. In deze fase is het belangrijk niet te juridiseren. Door niet in te gaan op de inhoud is de klachtencoördinator beter in staat om naar de klager te luisteren, kan hij/zij beter doorvragen en kan hij/zij onafhankelijkheid beter vormgeven. Klachtencoördinator inventariseert naar de mogelijkheid de klacht op informele wijze af te handelen (zonder toepassing van afdeling 9.2 van de Awb). Deze overlegt met de klager en onderzoekt wat de beste aanpak is. Evenwel wijs de klachtencoördinator de klager op de mogelijkheid zijn klacht schriftelijk in te dienen en licht deze de gevolgen daarvan aan de klager toe. Deze eerste contact kan, in overleg met de klager, als een ontvangstbevestiging gelden. Registratie als eerste contact in het klachtdossier is voldoende.

Lukt het niet om binnen vijf werkdagen telefonisch contact te leggen met de klager, of kiest de klager er voor een klaagschrift in te dienen, dan stuurt de klachtcoördinator binnen twee weken na de ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging met een uitleg over de klachtprocedure.

Tussentijdse beëindiging van de klachtprocedure

Indien uit het telefonisch contact met de klager blijkt dat naar tevredenheid aan diens klacht tegemoet is gekomen stuurt de klachtcoördinator een schriftelijke bevestiging daarvan. De brief wordt opgenomen in het klachtdossier.

Contact met de beklagde

De klachtcoördinator bespreekt zo spoedig mogelijk met de beklagde de uitkomst van het gesprek met de klager. De beklagde kan zich dan naar behoren voorbereiden voor een eventuele hoorzitting.

Inhoudelijke behandeling van de klacht

In overleg met inhoudelijk verantwoordelijke teammanager/unitmanager bepaalt de klachtcoördinator de wijze waarop de klacht wordt behandeld. Daartoe verzamelt de klachtcoördinator, samen met de inhoudelijk verantwoordelijke, alle relevante informatie.

Hoorzitting

De klachtcoördinator nodigt de klager uit voor een hoorzitting. Tenzij de klager (schriftelijk) laat weten van de mogelijkheid zijn klacht mondeling nader toe te lichten af te zien, vindt het gesprek met de klager plaats in aanwezigheid van de klachtcoördinator, de beklagde en eventueel een notulist die een verslag van het gesprek opstelt. De klachtcoördinator kan besluiten partijen afzonderlijk te horen indien hij/zij van oordeel is dat gelet op de omstandigheden van het geval dat wenselijk is.

Hoorzitting is primair bedoeld om de klager en beklagde in gelegenheid te stellen de gewraakte gedraging van het bestuursorgaan of zijn ondergeschikte nader toe te lichten. Indien nodig kan de klachtcoördinator op de verklaringen van de partijen doorvragen. De klager en beklagde zijn evenwel niet verplicht tot het antwoorden.

Het is raadzaam om beide partijen te laten verklaren voldoende gelegenheid te hebben gehad om (alles) te zeggen wat men wil zeggen. Daartoe kan klachtcoördinator het gesprek afsluiten met de vraag aan beide partijen of deze voldoende gelegenheid hebben gehad om hen standpunten toe te lichten.

Ook na de hoorzitting is het mogelijk dat, nadat partijen wederzijdse standpunten hebben toegelicht, naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. In dat geval stuurt de klachtcoördinator (slechts) schriftelijke bevestiging daarvan aan de klager en beklagde.

Afhandeling van de klacht

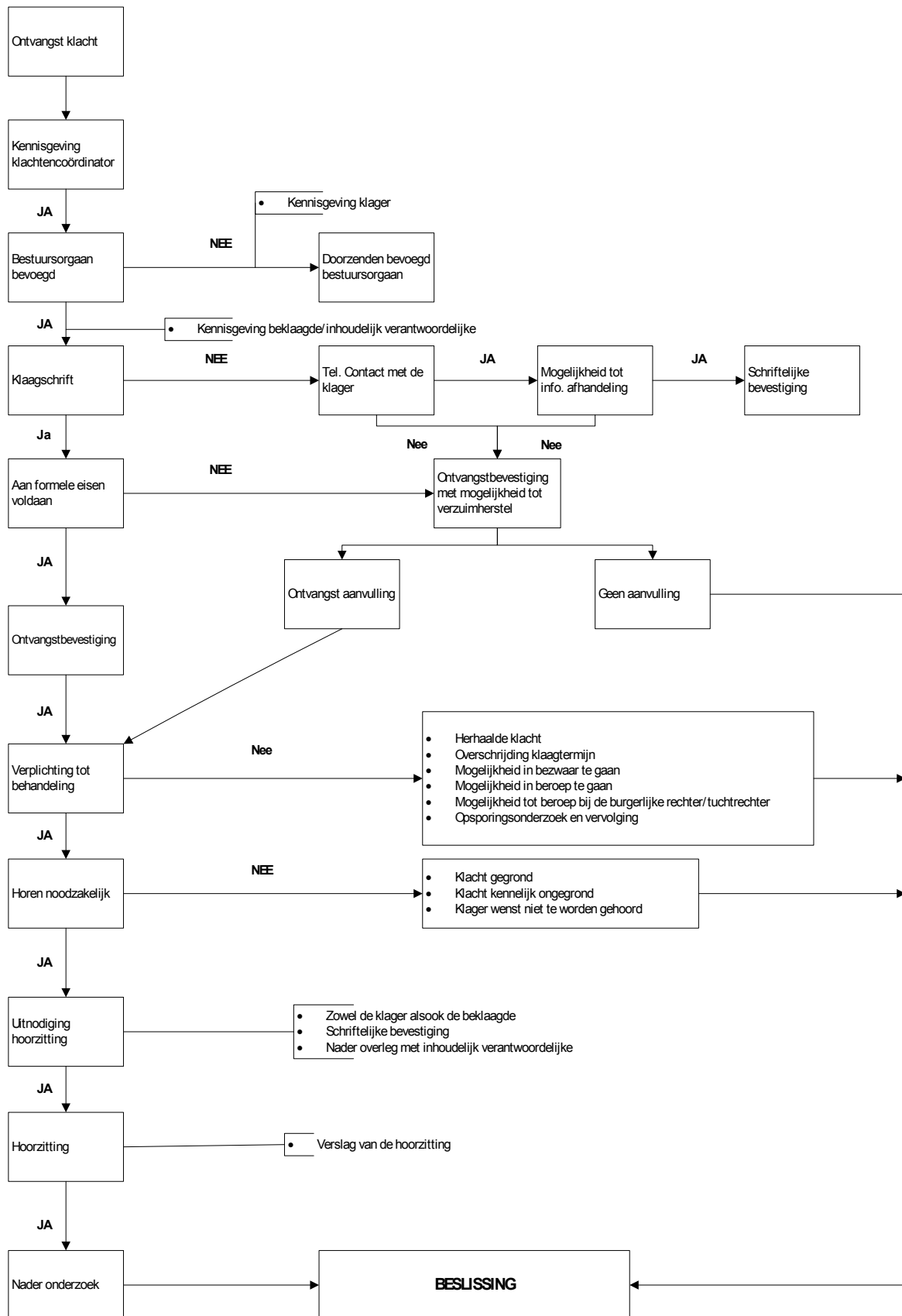
De klachtcoördinator stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Tevens brengt de klachtcoördinator hierbij het advies uit met betrekking tot door het bestuursorgaan te ondernemen acties teneinde gemaakte fout(en) te herstellen en toekomstige misstanden te voorkomen.

Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager binnen één jaar bij de Nationale ombudsman een klacht kan indienen indien hij/zij niet tevreden is met het resultaat van het onderzoek. Tevens wordt het verslag van de hoorzitting als bijlage meegezonden.

Vervolgacties

Naar aanleiding van het uitgebrachte advies met betrekking tot het door het bestuursorgaan te ondernemen acties ter voorkoming van de gewraakte handeling(en) kan de klachtcoördinator daartoe concrete verbeteracties initiëren met betrekking tot thema Veiligheid en Crisisbeheersing middels een “Voorstel voor verbetering” (VJV). Team Veiligheid en Crisisbeheersing (TVC) registreert het voorstel en beheert het VJV-register. Daarbij ziet de teamleider van TVC samen met inhoudelijk verantwoordelijke (teammanager/unitmanager) op de voortgang en naleving van de genomen maatregelen.

3.3 Processchema



4 Voorbeeldteksten

4.1 Ontvangstbevestiging

Geachte heet/mevrouw,

Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw klacht d.d. [dag/maand/jaar, dezerzijds ontvangen op [dag/maand/jaar]. *Uw klacht hebben wij geregistreerd onder het nummer [.....]* .

Procesverloop

Uw klacht is in behandeling bij de klachtencoördinator van Waterschapsbedrijf Limburg. Naar aanleiding van uw klacht zal een intern onderzoek worden gestart. Indien noodzakelijk zullen wij u uitnodigen voor een hoorzitting ter nadere toelichting op uw klacht. Alsdan ontvangt u daarover een bericht van ons.

Vertrouwenspersoon

In deze klachtenprocedure kunt u zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een deskundig gemachtigde of een vertrouwenspersoon (artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht).

Beslistermijn

De wettelijke termijn om uw klacht inhoudelijk te onderzoeken bedraagt zes weken na de ontvangst van uw klacht (artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht). Wij streven er naar om uw klacht binnen deze termijn af te handelen.

Vragen

Indien u vragen heeft over de inhoud van deze brief kunt u contact opnemen van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur met het nummer [tel nr.]

In vertrouwen u hiermede naar behoren te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[titel, initialen en achternaam]

[functie]

Bestuurs-, Directieondersteuning en Programmamanagement.

4.2 Ontvangstbevestiging en mogelijkheid tot verzuimherstel

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw klacht d.d. [dag/maand/jaar, dezerzijds ontvangen op [dag/maand/jaar]. Uw klacht hebben wij geregistreerd onder het nummer [].

Procesverloop

Uw klacht is in behandeling bij de klachtencoördinator van Waterschapsbedrijf Limburg. Naar aanleiding van uw klacht zal een intern onderzoek worden gestart. Indien noodzakelijk zullen wij u uitnodigen voor een hoorzitting ter nadere toelichting op uw klacht. Alsdan ontvangt u daarover een bericht van ons.

Vertrouwenspersoon

In deze klachtenprocedure kunt u zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een deskundig gemachtigde of een vertrouwenspersoon (artikel 2:1 van de Algemene wet bestuursrecht).

Beslistermijn

De wettelijke termijn om uw klacht inhoudelijk te onderzoeken bedraagt zes weken na de ontvangst van uw klacht (artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht). Wij streven er naar om uw klacht binnen deze termijn af te handelen.

Verzuimherstel

Helaas voldoet uw klacht niet aan de in artikel 7 van de Klachtenregeling WBL gestelde eisen. In uw klacht ontbreken de volgende gegevens:

-
-
-

Wij stellen u hierbij in de gelegenheid het verzuim te herstellen en ontbrekende gegevens binnen twee weken na de dagtekening aan te vullen. Derhalve schorten wij hierbij de beslissing op uw klacht met twee weken (artikel 4:15 van de Algemene wet bestuursrecht).

OF

Uw klacht is in een vreemde taal gesteld. Voor een goede behandeling van de klacht is de vertaling van uw klacht noodzakelijk. U dient voor de vertaling van uw klacht zorg te dragen (artikel 9:4 lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht). Wij stellen u hierbij in de gelegenheid uw klacht met een vertaling aan te vullen binnen twee weken na de dagtekening. Derhalve schorten wij hierbij de beslissing op uw klacht met twee weken (artikel 4:15 van de Algemene wet bestuursrecht).

Vragen

Indien u vragen heeft over de inhoud van deze brief kunt u contact opnemen van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur met het nummer [tel nr.].

In vertrouwen u hiermede naar behoren te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[titel, initialen en achternaam]

[functie]

Bestuurs-, Directieondersteuning en Programmamanagement.

4.3 Niet in behandeling nemen van de klacht

Let wel: 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 in kennis gesteld!

Geachte heer/mevrouw,

Naar aanleiding van uw klacht met het kenmerk [] over de gedraging van [de heer/mevrouw achternaam] inzake [omschrijving van de gewraakte handeling] berichten wij u als volgt.

[Optioneel: herhaalde klacht]

Uw klacht richt zich tegen een gedraging die reeds eerder overeenkomstig de Klachtenprocedure WBL is onderzocht. Tevens heeft u geen blijk gegeven van feiten en omstandigheden die een nieuw licht op de klacht werpen. Derhalve zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen (artikel 9:8 lid 1 onder a van de Algemene wet bestuursrecht).

[Optioneel: overschrijding klaagtermijn]

Uw klacht richt zich tegen een gedraging die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Tevens heeft u in uw klacht geen omstandigheden aangedragen die de overschrijding van de klaagtermijn rechtvaardigen. Derhalve zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen (artikel 9:8 lid 1 onder b van de Algemene wet bestuursrecht).

[Optioneel: mogelijkheid tot het instellen van een bezwaarschriftprocedure]

Uw klacht richt zich tegen een gedraging waartegen mogelijkheid tot bezwaar openstaat. Tevens voldoet uw klacht aan de wettelijke eisen die aan een bezwaarschrift worden gesteld. Wij vatten uw klacht op als een

bezwaarschrift tegen het besluit d.d. [] inzake []. Derhalve zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen (artikel 9:8 lid 1 onder c van de Algemene wet bestuursrecht). Over het verloop van de bezwaarschriftprocedure zullen wij u nader berichten.

OF

Uw klacht richt zich tegen een gedraging waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt. U heeft de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift tegen deze gedraging onbenut laten verstrijken. Derhalve zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen (artikel 9:8 lid 1 onder c van de Algemene wet bestuursrecht).

[Optioneel: mogelijkheid tot het instellen van een beroepprocedure]

Uw klacht richt zich tegen een gedraging waartegen beroep kan worden ingesteld en heeft voorts geen betrekking op het niet tijdig nemen van het besluit. Derhalve zullen wij u klacht niet in behandeling nemen (artikel 9:8 lid 1 onder d van de Algemene wet bestuursrecht).

OF

Uw klacht richt zich tegen een gedraging waartegen beroep kon worden ingesteld. U heeft de termijn voor het instellen van een beroep tegen deze gedraging onbenut laten verstrijken. Derhalve zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen (artikel 9:8 lid 1 onder d van de Algemene wet bestuursrecht).

[Optioneel: mogelijkheid tot het instellen van een beroep bij de burgerlijke rechter/tuchtrechter]

Uw klacht richt zich tegen een gedraging die onderworpen is aan het oordeel van [de burgerlijke rechter/de tuchtrechter]. Om niet op zaken vooruit te lopen wachten wij het oordeel van de rechter af. Derhalve zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen (artikel 9:8 lid 1 onder e van de Algemene wet bestuursrecht).

OF

Uw klacht richt zich tegen een gedraging die onderworpen is geweest aan het oordeel van [de burgerlijke rechter/de tuchtrechter]. Gemakshalve verwijzen wij naar ter zake doende gerechtelijke uitspraak. Derhalve zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen (artikel 9:8 lid 1 onder e van de Algemene wet bestuursrecht).

[Optioneel: gaande opsporingsonderzoek en vervolging]

Uw klacht richt zich tegen een gedraging ter zake waarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel de gedraging een deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit waarvan ter zake een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is. Om niet op zaken vooruit te lopen wachten wij de uitkomst van [het onderzoek/de vervolging] af. Derhalve zullen wij uw klacht niet in behandeling nemen (artikel 9:8 lid 1 onder f van de Algemene wet bestuursrecht).

[Optioneel: onvoldoende belang van de klager of onvoldoende gewicht van de gedraging]

Uw klacht richt zich tegen een gedraging van [de heer/mevrouw achternaam] van de businessunit [] inzake [omschrijving van de gewraakte handeling]. Daar u [geen/onvoldoende] belang heeft bij de behandeling van de klacht [en/of] gewicht van de gedraging ten aanzien van door u omschreven gevolgen onvoldoende is, zien wij af van de mogelijkheid uw klacht te behandelen (artikel 9:8 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht).

Nationale ombudsman

Indien u het niet eens bent met dit besluit kunt u binnen een jaar een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag (tel. 0800-33 55555 / www.nationaleombudsman.nl), een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop uw klacht is behandeld.

Vragen

Indien u vragen heeft over de inhoud van deze brief kunt u contact opnemen van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur met het nummer [tel nr.].

In vertrouwen u hiermede naar behoren te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[titel, initialen en achternaam]
[functie]
Bestuurs-, Directieondersteuning en Programmamanagement.

4.4 Verdagingsbericht

Geachte heer/mevrouw,

Op [dag/maand/jaar] ontvingen wij u klacht met het kenmerk []. De klacht is in behandeling bij de klachtencoördinator van Waterschapsbedrijf Limburg.

Verdaging

De wettelijke termijn om uw klacht inhoudelijk te onderzoeken bedraagt zes weken na de ontvangst van uw klacht (artikel 9:11 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht). Gelet op de gecompliceerdheid van de zaak zijn wij niet in staat uw klacht binnen deze termijn af te handelen. Derhalve verdagen wij hierbij de beslissing op uw klacht met vier weken (artikel 9:11 lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht).

Vragen

Indien u vragen heeft over de inhoud van deze brief kunt u contact opnemen van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur met het nummer [tel nr.].

In vertrouwen u hiermede naar behoren te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[titel, initialen en achternaam]
[functie]
Bestuurs-, Directieondersteuning en Programmamanagement.

4.5 Uitnodiging voor de hoorzitting

Geachte heer/mevrouw,

Op [dag/maand/jaar] ontvingen wij uw klacht met het kenmerk []. De klacht is in behandeling bij de klachtencoördinator van Waterschapsbedrijf Limburg.

Hoorzitting

Hierbij nodigen wij u uit voor de hoorzitting (artikel 9:10 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht). U krijgt dan de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. De hoorzitting wordt gehouden op [dag/maand/jaar] om [tijdstip] uur in het kantoor van Waterschapsbedrijf Limburg te 6043 CX Roermond, aan de Maria Theresialaan 99. U kunt zich op de afgesproken dag en tijd melden bij de receptie. Wij vragen u deze uitnodiging mee te nemen en aan de receptie te overleggen. Slechts bij uitzondering kan uitstel van de hoorzitting worden verleend.

U bent niet verplicht om op de hoorzitting te verschijnen. Mocht u van de gelegenheid geen gebruik willen maken, verzoeken wij u binnen vijf werkdagen na de dagtekening dit kenbaar te maken.

Vragen

Indien u vragen heeft over de inhoud van deze brief kunt u contact opnemen van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur met het nummer [tel nr.].

In vertrouwen u hiermede naar behoren te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

[titel, initialen en achternaam]
[functie]
Bestuurs-, Directieondersteuning en Programmamanagement.

4.6 Bevindingen van het onderzoek

Geachte heer/mevrouw,

Naar aanleiding van uw klacht met het kenmerk [] over de gedraging van [de heer/mevrouw achternaam] van de businessunit [] inzake [omschrijving van de gewraakte handeling] hebben wij een onderzoek ingesteld. Bijgaand treft u het rapport met bevindingen van dit onderzoek. Met de bevindingen van het onderzoek stemmen wij in, zodat naar de inhoud van het rapport wordt verwezen. Dit betekent dat wij u klacht [gegrond/ongegrond] verklaren.

[Optioneel: gegrond verklaring]

Tevens nemen wij de aanbevelingen uit het rapport over. Wij [omschrijving van te ondernemen stappen ter voorkoming van toekomstige klachten met betrekking tot de gewraakte handeling].

Tenslotte bieden wij u onze welgemeende excuses aan voor de door dit handelen veroorzaakte [omschrijving van de gevolgen; bv. veroorzaakte (stank) overlast, onvrede, inbreuk op uw privacy, overschrijding beslistermijn, geen gehoor te hebben gegeven aan eerdere meldingen, etc.].

[Optioneel: ongegrond verklaring]

Waterschapsbedrijf Limburg streeft naar een dienstverlening waarbij belangen van alle betrokkenen voor zover mogelijk in acht worden genomen. Wij betreuren het feit dat u onvrede ervaart over onze dienstverlening. Met dit rapport hopen wij meer duidelijkheid te hebben verschaft over de ontstane situatie en uw vertrouwen in Waterschapsbedrijf Limburg hersteld te hebben.

Indien u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtenbehandeling kunt u uw klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag (tel. 0800-33 55555 / www.nationaleombudsman.nl).

Hoogachtend,

[titel, initialen en achternaam]
[functie]
Bestuurs-, Directieondersteuning en Programmamanagement.

5 Publicatie en evaluatie van de ontvangen klachten

5.1 Registratie en publicatie van de ingekomen klachten

De klachtencoördinator van Waterschapsbedrijf Limburg draagt er zorg voor dat schriftelijk ingediende klachten geregistreerd worden in het klachtenregistratiesysteem. Deze draagt er tevens zorg voor dat schriftelijk ingediende klachten jaarlijks in een geanonimiseerde vorm worden gepubliceerd in een klachtenanalyse. Daarbij waakt de klachtencoördinator er voor dat er geen inbreuk wordt gedaan op de rechten van de klager en diens privacy niet wordt geschonden.

5.2 Evaluatie schriftelijk ingediende klachten

Waterschapsbedrijf Limburg evalueert jaarlijks de afhandeling van schriftelijk ingediende klachten. Onder voorzitterschap van de klachtencoördinator vindt jaarlijks een evaluatie van schriftelijk ingediende klachten plaats samen met inhoudelijk verantwoordelijke (unit-managers). Tevens vindt er een evaluatie en – desgewenst - actualisering van het Handboek Klachtenregeling WBL plaats. Het verslag van de evaluatie en de eventuele verbeterpunten wordt ter (behandeling en) vaststelling aan het ManagementTeam (MT) aangeboden en ter informatie behandeld in de ondernemingsraad.

WATERSCHAPSBEDRIJF



L I M B U R G

KLACHTENPROCEDURE WBL

Regeling interne klachtenprocedure

Het algemeen bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg, publiekrechtelijk rechtspersoon, gevestigd te 6043 CX Roermond, aan de Maria Theresialaan 99, overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een degelijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), besloten heeft de volgende klachtenregeling vast te stellen.

AANHEF

Waterschapsbedrijf Limburg streeft naar een dienstverlening waarbij belangen van alle betrokkenen voor zover mogelijk in acht worden genomen. Desalniettemin kunnen zich situaties voordoen waarin betrokkenen zich onheus bejegend voelen en zich beklagen over de gedragingen van Waterschapsbedrijf Limburg.

Waterschapsbedrijf Limburg staat voor een zorgvuldige, oplossingsgerichte en respectvolle manier van klachtenbehandeling. Daarbij verdient de voorkeur om in een gesprek tussen de klager en verweerder en/of diens leidinggevende, de onvrede bij de klager weg te nemen. Het uiteindelijke doel van het behandelen van een klacht is het vertrouwen van de burger in het Waterschapsbedrijf Limburg te versterken en voor zover nodig te herstellen. Zorgvuldige klachtenbehandeling kan bijdragen aan het herstel van geschonden vertrouwen van de klager in Waterschapsbedrijf Limburg.

I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Begripsbepaling

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a) de wet: de Algemene wet bestuursrecht;
 - b) bestuursorganen: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van Waterschapsbedrijf Limburg;
 - c) directeur: (algemeen) directeur van Waterschapsbedrijf Limburg;
 - d) ambtenaar: een ieder die krachtens aanstelling of een met hem/haar aangegane arbeidsverhouding in dienst van Waterschapsbedrijf Limburg werkzaam is;
 - e) klacht: een mondelinge of een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een reguliere melding van een misstand waaruit geen ongenoegen van de melder blijkt en een bezwaar- of beroepschrift tegen een inhoudelijk besluit;
 - f) klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
 - g) klager: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
 - h) beklagde: een bestuursorgaan of een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient, dan wel indien er geen aanwijsbare persoon is voor de gedraging, de leidinggevende die voor de betreffende gedraging verantwoordelijk is;
 - i) klachtencoördinator: de op grond van artikel 7 lid 1 aangewezen ambtenaar die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest;
2. Elektronisch ingediende klachten worden aangemerkt als schriftelijke klachten. Waar in deze regeling wordt gesproken over schriftelijke klachten worden derhalve ook elektronisch ingediende klachten bedoeld.

Artikel 2: Behoorlijke behandeling

Waterschapsbedrijf Limburg draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3: Toepassingsbereik

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht, die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en voldoen aan de eisen genoemd in artikel 8 lid 3. Bij de behandeling van klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Waterschapsbedrijf Limburg in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.

Artikel 4: Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Waterschapsbedrijf Limburg zich in de uitoefening van haar taken en bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Waterschapsbedrijf Limburg.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Waterschapsbedrijf Limburg wordt aangemerkt als een gedraging van Waterschapsbedrijf Limburg.

Artikel 5: Beroep

Tegen een beslissing van Waterschapsbedrijf Limburg inzake de behandeling van klachten over een gedraging als bedoeld in artikel 4 kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 6: Mandaat

1. De bevoegdheid van het algemeen bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg om over klachten of gedragingen die aan het bestuursorgaan als zodanig worden toegerekend, af te doen, wordt gemandateerd aan de voorzitter.
2. De bevoegdheid van de voorzitter om klachten over gedragingen die aan de voorzitter als zodanig worden toegerekend, af te doen, wordt gemandateerd aan het dagelijks bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg.
3. De bevoegdheid van het dagelijks bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg om een klachtencoördinator aan te wijzen wordt gemandateerd aan de directeur.

II DE BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 7: De klachtencoördinator

1. De directeur wijst een klachtencoördinator aan, die belast is met het ontvangen en selecteren van alle klachten ingediend in het kader van de wet, het verrichten van onderzoek naar de klacht, het bewaken van de klachtenprocedure en het uitvoeren van algemene secretariële werkzaamheden.
2. De klachtencoördinator overlegt met de klager over en bepaalt met inachtneming van artikel 2 en artikel 8 lid 2 een passende wijze waarop de klacht wordt behandeld.
3. De klachtencoördinator onderzoekt of zich omstandigheden voordoen als omschreven in artikel 12.

Artikel 8: Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. Bij mondeling of telefonisch kenbaar gemaakte klachten wordt de klager doorverwezen naar of doorverbonden met de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator wijst de klager die een mondelinge klacht heeft ingediend op de mogelijkheid een klaagschrift in te dienen.
3. Een klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:
 - a) naam en adres van de klager;
 - b) datum;
 - c) een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de datum waarop of periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Bij voorkeur bevat het klaagschrift een aanduiding van de beklagde en worden de gronden van de klacht geformuleerd en zo nodig de stukken toegezonden waarnaar in de klacht wordt verwezen.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
6. Indien niet is voldaan aan de in lid 2 van dit artikel gestelde voorwaarden, en Waterschapsbedrijf Limburg op grond daarvan overweegt om de klacht niet te behandelen, stelt Waterschapsbedrijf Limburg de klager in gelegenheid het verzuim binnen een door Waterschapsbedrijf Limburg daartoe gestelde termijn te herstellen.
7. De klacht wordt ingediend uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de gedraging waartegen de klacht is gericht, heeft plaatsgevonden, dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.
8. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop de klacht door Waterschapsbedrijf Limburg is ontvangen.
9. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 9: Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator stuurt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk een week na de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk de ontvangstbevestiging, de uitleg over de wijze van klachtenafhandeling en de toelichting over het vervolgtraject aan de klager. Tevens vindt de registratie van de klacht plaats in het klachtenregister van Waterschapsbedrijf Limburg.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt tevens medegedeeld dat de klager zich bij de behandeling van de klacht kan doen bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon.

Artikel 10: Klachtenbehandeling

De behandeling van klachten vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 11: Inwinnen van inlichtingen

1. De klachtencoördinator is bevoegd bij het bestuursorgaan of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan alle inlichtingen te vragen en bescheiden op te vragen of in te zien, die betrekking hebben op de aanhangige zaak. De gevraagde inlichtingen worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na het verzoek, verstrekt.
2. Het bestuursorgaan draagt zorg dat de klachtencoördinator de documenten, bescheiden en correspondentie ter beschikking gesteld worden, die hij voor de uitvoering van de hem opgedragen taak naar zijn oordeel nodig heeft.
3. De klachtencoördinator kan getuigen en deskundigen horen.

Artikel 11: Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtenbehandeling kan de klachtencoördinator nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 12: Geen verplichting tot klachtenbehandeling

1. Waterschapsbedrijf Limburg 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 deze klachtenregeling 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 besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f) 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. Waterschapsbedrijf Limburg 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 en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 13: Afschrift aan beklagde

Aan de beklagde wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 14: Hoor en wederhoor

1. De klachtencoördinator kan overgaan tot het houden van een hoorzitting, indien hij dat nodig acht voor een goede behandeling van de klacht.
2. De klachtencoördinator hoort zo dikwijls als hij nodig acht.
3. Het horen vindt in beslotenheid plaats.
4. De klachtencoördinator zorgt voor een tijdige en schriftelijke oproeping van belanghebbende.
5. 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.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt ondertekend door de klachtencoördinator.

Artikel 15: Rapportage en advies

1. De klachtencoördinator stelt een schriftelijk rapport op inzake de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.
2. Het rapport gaat vergezeld van het verslag van het horen, een advies inzake het te nemen besluit en de gegrondheid van de klacht.
3. Het rapport wordt uitgebracht aan het bestuursorgaan dat een beslissing neemt op de klacht.

Artikel 16: Inhoudelijke reactie

1. Het bestuursorgaan neemt op basis van het rapport en adviezen van de klachtencoördinator een besluit met betrekking tot de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
2. De klager en de beklagde worden binnen zes weken na de ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede over eventuele conclusies die aan dat besluit worden verbonden door het bestuursorgaan.
3. De in lid 2 bedoelde termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 8 lid 5 en lid 6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn onbenut is verstreken.
4. De afhandeling van de klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van deze verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de beklagde onder vermelding van de reden van de verdaging.

Artikel 17: Nationale ombudsman

1. Bij de inhoudelijke reactie wordt tevens melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.
2. Het bepaalde in lid 1 van dit artikel is eveneens van toepassing op de beklagde.

Artikel 18: Klachtenregistratie en publicatie

1. De klachtencoördinator registreert alle klachten naar aantal, aard, klager, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanalyseerd en in geanonimiseerde vorm gepubliceerd in een klachtenanalyse.
3. De privacyregeling(en) van Waterschapsbedrijf Limburg zijn van toepassing op het klachtendossier.
4. Het klachtendossier wordt na vijf jaar na afronding van de afhandeling van de klacht vernietigd.

Artikel 19: Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Regeling interne klachtenprocedure WBL".
2. De klachtencoördinator van Waterschapsbedrijf Limburg draagt zorg voor de bekendmaking van deze regeling op de website van Waterschapsbedrijf Limburg.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van Waterschapsbedrijf Limburg d.d.

De directeur,

De voorzitter,

ing. E.M. Pelzer MMO

drs. ing. P.F.C.W. van der Broeck