

PROTOCOL KLACHTENREGELING

Inleiding

Dit protocol is tot stand gekomen naar aanleiding van het per 1 juli 1999 in werking getreden hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit hoofdstuk houdt een aanvullende regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen in.

In dit protocol is expliciet gekozen voor een zo informeel mogelijke behandelingswijze van klachten, waarbij een zorgvuldige en behoorlijke afdoening voorop staat (art. 9:2 Awb). In dit protocol wordt onder raad tevens verstaan het Bureau rechtsbijstandvoorziening, dat aan de raad verbonden is.

Wie kan klagen?

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop de raad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen (art. 9:1 Awb). Dit is een bijzondere vorm van het recht van petitie en vindt zijn grondslag in artikel 5 van de Grondwet. Een ieder kan zich tevens ter behartiging van zijn belangen laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen (art. 2:1 Awb).

Waarover kan worden geklaagd?

Het object van de klacht is de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen (conform art. 12 Wet Nationale ombudsman). Zo'n gedraging kan inhouden het verrichten van feitelijke handelingen of publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen, dan wel het nalaten daarvan door de raad of door een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad. Hieruit volgt dat een gedraging ook een besluit kan omvatten. Op grond van de Awb kan geen klacht worden ingediend over het beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen of algemene wensen over het optreden c.q. beleid van de raad.

Wijze van indienen van de klacht

Op grond van de Awb kunnen klachten zowel mondeling als schriftelijk (door middel van een zogenaamd "klaagschrift") ingediend worden.

Eisen waaraan het klaagschrift dient te voldoen

Het klaagschrift dient te zijn ondertekend en bevat tenminste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging jegens de klager waartegen de klacht is gericht. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dan dient de klager/indiener zorg te dragen voor een vertaling (art. 9:4 Awb).

Wie behandelt de klacht?

Voor mondelinge/telefonische klachten kan in beginsel een ieder van de raad worden benaderd.

Om nodeloze formalisering en/of bureaucratisering te voorkomen wordt zoveel mogelijk gestreefd

naar een informele afdoening.

Indien noodzakelijk wordt de klager verwezen naar de door de raad speciaal aangewezen medewerker of plaatsvervanger die klachten in behandeling neemt. Indien zij afwezig zijn wordt van de klacht aantekening gemaakt waarbij afgesproken wordt dat genoemde persoon op een ander tijdstip contact opneemt met de klager.

Schriftelijk ingediende klachten worden direct doorgestuurd naar de door de raad aangewezen medewerker of bij afwezigheid naar de plaatsvervanger. Deze medewerker kan niet een klacht behandelen die betrekking heeft op een gedraging waarbij hij/zij betrokken is geweest (art. 9:7 Awb).

Afhandelingswijze van de klacht

mondelijke klachten

In beginsel worden deze klachten op informele wijze afgedaan. De klacht wordt aangehoord en er wordt gezorgd voor een behoorlijke c.q. zorgvuldige afhandeling. Indien de uitkomst niet tot tevredenheid stemt van de klager, dient klager erop gewezen te worden dat hij/zij alsnog een schriftelijke klacht kan indienen.

schriftelijke klachten

De door de raad aangewezen medewerker of plaatsvervanger beoordeelt eerst of het in casu een klacht betreft die volgens het bepaalde in art. 9:8 Awb buiten behandeling mag worden gelaten. Dit is onder meer het geval indien de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, dateert van langer dan een jaar geleden of het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Daarnaast wordt gecheckt of het klaagschrift voldoet aan alle vereisten (zie bovenstaande).

Indien van toepassing wordt de reden van niet behandeling of worden de ontbrekende gegevens aan de klager medegedeeld. Er wordt een redelijke reactietijd gegeven om de ontbrekende gegevens aan te vullen. Bij het buiten behandeling laten, waarbij een uiterlijke reactietermijn van het bestuursorgaan van vier weken geldt conform art. 9:8 Awb, wordt de klager tevens geattendeerd op mogelijke andere wijzen van afhandeling, bijvoorbeeld op de nog openstaande beroepsprocedure of de weg van de Nationale ombudsman.

Als de raad naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan komen, vervalt volgens art. 9:5 Awb de verplichting tot verdere behandeling. Dit wordt afhankelijk van de aard en ernst van de zaak telefonisch of schriftelijk naar inzicht van de door de raad aangewezen medewerker afgehandeld. Dit artikel brengt nogmaals de voorkeur tot uitdrukking voor een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. Blijkt de klager tevreden dan wordt hiervan aantekening gemaakt en zal geen verdere behandeling volgen. De raad stuurt hiervan een bevestiging naar de klager. Indien het bovenstaande niet van toepassing is vindt verdere behandeling van de klacht plaats.

Over de procedure

De maximale afhandelingstermijn van een klacht is in beginsel zes weken, conform art. 9:11 Awb. De raad kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Indien van toepassing wordt in verband met het verdedigingsbeginsel aan degene op wie de klacht betrekking heeft een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden (art. 9:9 Awb).

De door de raad aangewezen medewerker stelt in beginsel de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord (art. 9:10 Awb). Hiervan wordt verslag gemaakt.

De uitkomsten van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele daaraan verbonden conclusies, worden de klager schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld door de directeur van het bureau (art. 9:12 Awb). Uiteraard wordt ook de beklaagde op de hoogte gebracht.

Samenloop met beroep en bezwaar

Betreft de klacht een gedraging waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld, dan is de raad niet verplicht de klacht te behandelen.
De klager wordt op korte termijn op de hoogte gesteld indien de beroepsmogelijkheid nog open staat.

Heeft de klacht betrekking op een gedraging waartegen de klager bezwaar had kunnen maken, maar heeft de klager dat niet gedaan, dan is de raad niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, conform art. 9:8 eerste lid onder c Awb.

Indien de klacht betrekking heeft op een besluit waartegen tevens bezwaar is aangetekend dan wordt de klacht in behandeling genomen en beslist de door de raad aangewezen medewerker of de bezwaarschriftprocedure (die dient te voldoen aan de eisen gesteld voor klachtbehandeling conform afdeling 9:2 Awb) tevens gebruikt kan worden om de klacht af te doen. Dit kan slechts indien "in bezwaar" ook een beslissing over de inhoud van klacht kan worden genomen, waardoor een dubbele behandeling voorkomen kan worden.

Een klacht die is ingediend terwijl de bezwaartermijn nog niet is verstreken, dient in behandeling te worden genomen. Afhankelijk van de vraag of de hierboven omschreven situatie zich voordoet (er wordt tevens bezwaar gemaakt) dient dienovereenkomstig de afhandeling te geschieden. Het voorafgaande benadrukt het primaat van de bezwaar- en beroepsprocedure.

Bevindingen en conclusies

De door de raad aangewezen medewerker zal de bevindingen formuleren ten aanzien van de schriftelijke klacht, waarbij de procedure van hoor/wederhoor en eventuele hoorzitting is gevolgd. De medewerker brengt verslag uit aan de directeur die daarna een beslissing neemt. Hierbij geldt dat in een breder kader dan alleen de rechtmatigheid getoetst kan worden.
De beslissing van de directeur kan impliceren dat aan de klacht gevolgen worden verbonden. De klager wordt van de bevindingen en de conclusies schriftelijk in kennis gesteld.

Beroep

Aangezien de beslissing op de klacht juridisch gesproken geen besluit is in de zin van de Awb (art. 9:3 Awb), is er geen formele beroepsprocedure. Eventueel kan de klager de zaak nog voorleggen aan de Nationale ombudsman, mits deze bevoegd is.

Publicatie / registratie

Conform art. 9:12a Awb draagt de door de raad aangewezen medewerker zorg voor de registratie van de schriftelijk ingediende klachten. De geregistreerde klachten dienen jaarlijks te worden gepubliceerd.