

Het Algemeen Bestuur van Holland Rijnland

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,  
En in het bijzonder de aanvullende bepalingen van afdeling 9.1.3 Algemene wet bestuursrecht,

Gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur van 19 juni 2008

Besluit:

vast te stellen het **Klachtenreglement Holland Rijnland**.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In dit reglement en de daarop berustende voorschriften wordt verstaan onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland: het openbaar lichaam dat is ingesteld bij de gemeenschappelijke regeling Holland Rijnland;
- c. het bestuur: het bestuur van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland dat bestaat uit de bestuursorganen: het Algemeen Bestuur, het Dagelijks Bestuur en de voorzitter van het Samenwerkingsorgaan;
- d. het Algemeen Bestuur: het Algemeen Bestuur van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland;
- e. het Dagelijks Bestuur: het Dagelijks Bestuur van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland dat belast is met de dagelijkse leiding van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland;
- f. de voorzitter: de voorzitter van het Algemeen Bestuur en het Dagelijks Bestuur van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland;
- g. de secretaris: het hoofd van de ambtelijke organisatie van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland;
- h. klacht: een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Awb;
- i. klager: degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Awb heeft ingediend;
- j. beklagde: het bestuursorgaan of de persoon tegen wie een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Awb is gericht;
- k. klachtencoördinator: bij besluit van het bestuursorgaan aangewezen persoon belast met de coördinatie van de behandeling van klachten alsmede belast met de advisering over klachten;
- l. ambtenaar: een persoon in dienst van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland of werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het Samenwerkingsorgaan.

### **Artikel 2 Doelstelling**

Het doel van het klachtenreglement is het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de klachtbehandeling binnen het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

### **Artikel 3 Reikwijdte**

1. Het klachtenreglement is van toepassing op de behandeling van klachten ingediend door een ieder, voor zover de klachten betrekking hebben op de wijze waarop een bestuursorgaan van het Samenwerkingsorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen en op gedragingen of de handelwijze van personen werkzaam voor of onder verantwoordelijkheid van het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland.
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van het bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

#### **Artikel 4 Indiening**

1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een klaagschrift moet zijn ondertekend door de klager en bevat ten minste de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling noodzakelijk is, dient de indiener voor een vertaling te zorgen.
4. Een mondelinge klacht ingediend bij een ambtenaar werkzaam bij (een van de diensten van) het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland wordt zo veel mogelijk direct door de desbetreffende ambtenaar afgehandeld en ter kennisgeving gemeld aan de klachtencoördinator.
5. In de overige gevallen wordt een mondelinge klacht, indien klager hiertoe niet zelf in staat is, door de klachtencoördinator op schrift gesteld en door klager ondertekend.
6. Een klaagschrift ingediend bij het bestuursorgaan wordt ter behandeling doorgezonden aan de klachtencoördinator.
7. De klachtencoördinator verstrekt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van het klaagschrift, evenals de daarbij meegezonden stukken.

#### **Artikel 5 Uitzonderingen klachtbehandeling**

1. Geen klachtbehandeling is vereist indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen kan worden of is geweest of,
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de 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. Geen klachtbehandeling is vereist 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 door het Dagelijks Bestuur schriftelijk in kennis gesteld. Bij deze kennisgeving wordt eveneens vermeld binnen welke termijn bij de Nationale ombudsman de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

#### **Artikel 6 Aanwijzing Klachtencoördinator**

1. Bij besluit van het Dagelijks Bestuur wordt binnen het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland een klachtencoördinator aangesteld die wordt belast met de behandeling van en advisering over klachten. Het Dagelijks Bestuur kan de klachtencoördinator slechts in zijn algemeenheid instructies geven.
2. De klachtencoördinator draagt namens het Samenwerkingsorgaan zorg voor:
  - de centrale coördinerende taken van de klachtafhandeling binnen het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland;
  - het gevraagd en ongevraagd adviseren over de klachten aan de klachtenafhandelaar als bedoeld in artikel 11 lid 2.
  - de kennisoverdracht over het klachtrecht aan de klachtenafhandelaar als bedoeld in artikel 11 lid 2;
  - het toezicht op een behoorlijke klachtbehandeling en afdoening binnen het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland.
  - rapportage van problemen met de klachtbehandeling aan het Dagelijks Bestuur.
  - de jaarlijkse publicatie van de geregistreeerde klachten;
3. De klachtencoördinator fungeert als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 7 Klachtbehandeling**

1. Een behoorlijke klachtenbehandeling houdt het onderzoeken in van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1 Awb;
2. De klacht wordt behandeld door de klachtencoördinator.
3. Indien een klacht wordt behandeld, dient eerst beoordeeld te worden of aan de klacht direct tegemoet kan worden gekomen. Wordt direct aan de klacht tegemoet gekomen, dan dient bij klager te worden geïnformeerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld voordat schriftelijk wordt medegedeeld dat de klachtenbehandeling als beëindigd wordt beschouwd.

### **Artikel 8 Behandelingstermijn**

1. De klachtencoördinator handelt de klacht af binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het Dagelijks Bestuur kan deze afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 9 Medewerking**

De beklagde is verplicht medewerking te verlenen aan de behandeling van de klacht.

### **Artikel 10 Hoorplicht**

1. De klachtencoördinator stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat wordt toegezonden aan de klager, aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of aan het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft.
3. Van het horen van de klager kan door de klachtencoördinator worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.

### **Artikel 11 Afdoening**

1. Het Dagelijks Bestuur wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
2. De afdoening van de klacht vindt plaats door:
  - a. de secretaris, namens het Dagelijks Bestuur, indien de klacht een gedraging van een ambtenaar werkzaam bij of ten behoeve van (één van de diensten van) het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland en/of een gedraging van één van die diensten zelf betreft;
  - b. het Dagelijks Bestuur indien de klacht een gedraging van de secretaris of een gedraging van een door het bestuursorgaan ingestelde (advies)commissie of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een dergelijke commissie betreft;
  - c. de voorzitter van het Algemeen Bestuur indien de klacht een gedraging van een lid of leden van het Algemeen Bestuur of het Dagelijks Bestuur betreft;
3. Indien de conclusies van degene die de klacht heeft afgedaan afwijken van het advies van de klachtencoördinator, wordt in de conclusie de reden van die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving aan de klager.
4. Degene die de klacht heeft afgedaan, zendt het origineel van de afdoeningsbrief naar de klager en een kopie naar de beklagde, diens leidinggevende, de klachtencoördinator en de secretaris.
6. Bij deze kennisgeving wordt eveneens vermeld binnen welke termijn bij de Nationale ombudsman de klager vervolgens een verzoekschrift kan worden ingediend.

**Artikel 12 Slotbepalingen**

Dit reglement wordt aangeduid als het "Klachtenreglement Holland Rijnland" en treedt in werking op de dag na publicatie.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van  
het Algemeen Bestuur Holland Rijnland, d.d. 29 oktober 2008

de secretaris,

de voorzitter,

R.M. van Netten

drs. H.J.J. Lenferink

## **Toelichting klachtenreglement Holland Rijnland**

### **Inleiding**

Het klachtenreglement van Holland Rijnland vormt een interne klachtenprocedure en bevat de wettelijke minimumeisen (titel 9 van de Algemene wet bestuursrecht) voor een behoorlijke klachtenbehandeling. De afdelingen 9.1.1 en 9.1.2 zijn van dwingend recht. Derhalve moet het bestuursorgaan altijd eerst zelf klachten met toepassing van titel 9.1 behandelen en kunnen zij dit niet op voorhand overlaten aan een ombudsman of andere externe instantie. Dit vloeit ook voort uit het kenbaarheidvereiste in artikel 9:20 Awb.

Uitgangspunt is de wederkerige rechtsbetrekking tussen bestuur en burger. De beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid brengen met zich dat de burger die zich onheus door de overheid bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Een definitie van een klacht ontbreekt, maar dient ruim te worden opgevat. Onder een klacht kan bijvoorbeeld worden verstaan een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een lid ervan of een ambtenaar onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzaam zich in bepaalde aangelegenheden jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.

Onderstaand volgt een artikelsgewijs commentaar voor zover verduidelijking nodig is.

### **Artikel 3 Reikwijdte**

Correspondeert met artikel 9:1 Awb. Het klachtenreglement kent aan iedereen het recht toe om bij het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland te klagen over de wijze waarop het bestuursorgaan en de daar onder de verantwoordelijk werkzame personen zich jegens de klager of iemand anders heeft gedragen.

Een ieder impliceert dat niet alleen natuurlijke personen, maar ook rechtspersonen en andere entiteiten zoals ondernemingsraden een klacht kunnen indienen.

De Awb bepaalt dat tegen een besluit van een bestuursorgaan betreffende de behandeling van een klacht over een gedraging van het bestuursorgaan, kan geen beroep ingevolge artikel 8:1 Awb worden ingesteld.

### **Artikel 4 Indiening**

Correspondeert met artikel 9:2, 9:3 en 9:4 Awb. Het klachtrecht is vormvrij en kan schriftelijk of mondeling (ook per telefoon) geschieden.

Voor schriftelijke klachtbehandeling geeft afdeling 9.1.2 Awb een nadere uitwerking. Voor mondelinge klachten geldt een algemene zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen.

Met betrekking tot lid 6 is van belang dat er gemeld wordt dat het klaagschrift in handen gesteld is van de klachtencoördinator aangezien dan de afhandelingstermijn tien in plaats van de reguliere zes weken is (art. 9:11 lid 1 Awb).

### **Artikel 5 Uitzondering op behandelingsplicht**

Een gedraging waarover al eerder is geklaagd, behoeft niet nogmaals te worden onderzocht, mits de eerdere klacht volgens afdeling 9.1.2 en eventueel 9.3.1 is afgehandeld. Een schriftelijke klacht die volgt op een mondelinge klacht is geen herhaalde klacht. Van een herhaalde klacht is evenmin sprake indien er nieuwe feiten en/of omstandigheden worden aangedragen, die een nieuw licht op de eerdere klacht werpen.

Van kennelijk onvoldoende belang van de klager is bijvoorbeeld sprake als het bestuursorgaan al excuses heeft aangeboden of het een gedraging betreft waarover al een onderzoek is ingesteld. Zaken van onvoldoende gewicht zijn –onafhankelijk van het persoonlijk belang van de klager- bijvoorbeeld onbenullige zaken.

#### **Artikel 6** Aanwijzing klachtencoördinator

Op grond van artikel 9:14 Awb kan een bestuursorgaan een persoon aanwijzen die belast wordt met de behandeling van en advisering over klachten. Het dagelijks Bestuur is binnen het Samenwerkingsverband Holland Rijnland het hiertoe bevoegde bestuursorgaan. Op grond van artikel 9:12a Awb behoeve alleen de binnengekomen, schriftelijke klachten te worden geregistreerd. Het registreren van de bevindingen is geen verplichting. Onder schriftelijke klachten worden ook verstaan die klachten die (conform artikel 9:8 Awb) niet in behandeling zijn genomen, alsmede klachten die niet voldoen aan de ontvankelijkheidsvereisten (artikel 9:4 leden 2 en 3 Awb) De publicatie is vormvrij. Dit mag in de vorm van een jaarverslag, maar ook door middel van publicatie op internet zijn.

#### **Artikel 7** Klachtenbehandeling

Correspondeert met artikel 9:5 Awb. Een snelle en informele afdoening is tussentijds mogelijk indien aan de klacht naar tevredenheid is tegemoetgekomen. Hiervoor is het oordeel van de klager doorslaggevend. De bewijslast dat een klacht naar tevredenheid is opgelost, rust op het bestuursorgaan. Op alle mondelinge klachten waarop niet aanstonds een bevredigend antwoord kan worden gegeven, moet enigerlei reactie van het bestuur volgen. Bij een mondelinge of telefonische ingediende klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldiging vaak een goede reactie zijn. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht is niet vereist maar kan gewenst zijn.

#### **Artikel 8** Behandelingstermijn

Correspondeert met artikel 9:11, 9:13 en 9:14 Awb. Het bestuursorgaan is van origine verplicht om binnen zes weken na ontvangst de klacht behoorlijk af te handelen. Indien het bestuursorgaan echter bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan een persoon of commissie heeft aangesteld (die belast is met de behandeling van en advisering over klachten) is de termijn tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

Verdaging van de termijn is alleen mogelijk in bijzondere gevallen zoals gecompliceerde zaken. Het betreft een bevoegdheid waarbij met terughoudendheid gebruik van mag worden gemaakt. Indien de klachtencoördinator niet tijdig adviseert kan de afhandeling door het bestuursorgaan worden verdaagd. Eventueel kan ook met instemming van de klager worden verdaagd. Als geen instemming van de klager wordt verkregen, zal het bestuursorgaan een kennisgeving van dreigende termijnoverschrijding moeten versturen. Hierbij moet dan tevens een zo kort mogelijke termijn vermeldt worden waarbinnen de klacht alsnog zal worden afgehandeld en een verwijzing naar de bevoegde externe klachtinstantie (i.c. de Nationale ombudsman), voor het geval de klager zich niet met het uitstel kan verenigen.

#### **Artikel 9** Verplichte medewerking

De verplichte medewerking van de beklagde zou gezien kunnen worden als een uitwerking van het beginsel om de klacht behoorlijk te behandelen. Het is echter niet wettelijk terug te voeren op de Awb.

#### **Artikel 10** Hoorplicht

Hoor en wederhoor strekt tot verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding. Het horen is een vrije procedure. Belangrijk is dat beide partijen in de gelegenheid gesteld worden om hun standpunt kenbaar te maken. De beklagde moet altijd worden gehoord. Van het horen wordt verplicht verslag opgemaakt en met een rapport van bevindingen, advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan toegezonden.

De klager hoeft niet te worden gehoord indien de klacht kennelijk ongegrond is of als klager niet gehoord wenst te worden. Een klacht is kennelijke ongegrondheid wanneer uit het klaagschrift zelf direct blijkt dat de klachten van de indiener van het klaagschrift ongegrond

zijn en er redelijker wijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. Dit dient restrictief te worden geïnterpreteerd. Indien de klacht niet wordt behandeld, moet dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de klager worden vermeld.

**Artikel 11** Afdoening

Correspondeert met artikel 9:12 Awb. Een zorgvuldige afhandeling vereist dat op alle grieven wordt ingegaan. Onder bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten zoals die tijdens het klachtenonderzoek zijn komen vast te staan. Na het afsluiten van het onderzoek deelt het bestuursorgaan schriftelijk zijn bevindingen, zijn oordeel en eventuele conclusies mede.

Eveneens vermeldt het bestuursorgaan binnen welke termijn bij de Nationale ombudsman door de klager vervolgens een verzoekschrift kan worden ingediend overeenkomstig titel 9.2. Awb. De klachtencoördinator verkrijgt eveneens een afschrift van de afdoeningsbrief ter registratie.