Klachtenregeling binnen de Gemeente Roermond

Auteur:	Estella Poelman
Studentnummer:	2001440
Klas:	Afstuderen
Vak:	Scriptie klachtenregeling gemeente Roermond
Blok:	E3 en E4
Stagementor:	M.P.J. Massen
1e docent:	M.O.G.H. Hermans
2e docent:	P.J.D. Jacobs
Opleiding:	HBO-Rechten
Onderwijsinstelling:	Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Plaats en datum van verschijning:	Roermond, mei 2010

Klachtenregeling binnen de Gemeente Roermond

Auteur:	Estella Poelman
Studentnummer:	2001440
Klas:	Afstuderen
Vak:	Scriptie klachtenregeling gemeente Roermond
Blok:	E3 en E4
Stagementor:	M.P.J. Massen
1e docent:	M.O.G.H. Hermans
2e docent:	P.J.D. Jacobs
Opleiding:	HBO-Rechten
Onderwijsinstelling:	Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Plaats en datum van verschijning:	Roermond, mei 2010

Auteursrecht voorbehouden
Niets uit dit document mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur of opdrachtgever worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, digitale verwerking of andere vorm.

Voorwoord

In het kader van het afstuderen is als sluitstuk van mijn studie aan de Juridische Hogeschool HBO-Rechten Avans – Fontys een onderzoek gedaan naar de klachtenregeling van de gemeente Roermond. In opdracht van de gemeente Roermond, afdeling Juridische zaken en Eigendommen, heb ik in de periode van 08 februari 2010 tot 14 mei 2010, in het kader van het klachtrecht, een onderzoek verricht naar de interne klachtenregeling binnen de gemeente Roermond en de mogelijkheid deze klachtenregeling uit te besteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Het schrijven van de scriptie is enkele malen vastgelopen tijdens het onderzoek, maar door de juiste feedback van mijn stagementor en 1e stagedocent, ben ik weer op het goede spoor gekomen. Door het uitvoeren van dit onderzoek heb ik veel geleerd op het gebied het klachtrecht en de afhandeling van klachten binnen de gemeente Roermond.

Door middel van dit voorwoord wil ik graag enkele personen bedanken voor hun inzet en toewijding. Dankzij hun inzet heb ik het onderzoek tot een goed einde weten te brengen. Graag wil ik dan ook als eerste mijn stagementor mevrouw M.P.J. Massen bedanken voor de prettige samenwerking, hulp, begeleiding en dat ik de kans heb gekregen om een kijkje te nemen in de dagelijkse werkzaamheden die je als juridische medewerker binnen de gemeente Roermond uitvoert. Daarbij wil ik mevrouw E. Wassenberg van de afdeling Kabinet en Communicatie bedanken voor haar hulp en tips betreffende het klachtrecht. Ook wil ik mijn eerste stagedocent de heer M.O.G.H. Hermans bedanken voor zijn begeleiding, de feedback en tips die hij heeft gegeven om een goed eindproduct te schrijven. Als laatste wil ik ook graag de mensen van de afdeling Juridische zaken en Eigendommen van de gemeente Roermond bedanken voor hun bijdrage aan de prettige samenwerking tijdens mijn stage.

Estella Poelman
Roermond, mei 2010

Inhoudsopgave

SAMENVATTING **5**

1 INLEIDING **6**

2 GEMEENTE ROERMOND **8**

2.1 BESTUURSORGANEN 8
2.2 AMBTELIJKE ORGANISATIE 10
2.3 SAMENVATTING EN CONCLUSIES 11

3 HET KLACHTRECHT **12**

3.1 HISTORIE 12
3.2 WAAROM EEN KLACHTENBEHANDELING? 12
3.3 KLACHT 13
3.4 INTERN KLACHTRECHT 13
3.4.1 Informele klachtenbehandeling 14
3.4.2 Formele klachtenbehandeling 15
3.4.3 Uitzonderingsgronden 17
3.5 EXTERN KLACHTRECHT 17
3.5.1 Nationale ombudsman 18
3.5.2 Wettelijke achtergrond Nationale ombudsman 18
3.5.3 Procedure 19
3.6 SAMENVATTING EN CONCLUSIES 21

4 INTERNE KLACHTENREGELING VAN DE GEMEENTE ROERMOND **23**

4.1 HISTORIE 23
4.2 DE WERKWIJZE VAN DE GEMEENTE ROERMOND 24
4.3 TOETSING 25
4.4 KNELPUNTEN 29
4.5 SAMENVATTING EN CONCLUSIES 31

5 DE ONAFHANKELIJKE KLACHTADVIESINSTANTIE **32**

5.1 WAAROM EEN ONAFHANKELIJKE KLACHTADVIESINSTANTIE 32
5.2 INSTELLEN ONAFHANKELIJKE KLACHTADVIESINSTANTIE 32
5.3 DE PROCEDURE 32
5.4 VOOR- EN NADELEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE KLACHTADVIESINSTANTIE 34
5.5 SAMENVATTING EN CONCLUSIES 36

6 KLACHTENREGELING BINNEN ANDERE GEMEENTEN **37**

6.1 SAMENVATTING EN CONCLUSIES 39

7 CONCLUSIES **40**

8 AANBEVELINGEN **43**

9 EVALUATIE **44**

9.1 PRODUCTEVALUATIE 44
9.2 PROCESEVALUATIE 44

BEGRIPPENLIJST **46**

BRONNENLIJST **47**

Samenvatting

Dit rapport is geschreven in het kader van het afstudeerproject van de opleiding HBO-Rechten Avans – Fontys. Het doel van deze scriptie is om in opdracht van de gemeente Roermond, in het bijzonder de afdeling Kabinet en Communicatie en de afdeling Juridische zaken en Eigendommen, te onderzoeken of de gemeente Roermond de klachtafhandeling kan uitbesteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie volgens de wettelijke vereisten, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, voordat de klacht bij de Nationale ombudsman terecht komt.

Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat het percentage klachten dat binnen de gestelde termijn is afgehandeld, lager uitvalt dan in 2008 is beoogd, namelijk 52%. De oorzaak hiervan is onder andere gelegen in de complexiteit van een aantal dossiers.[1] Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat de gemeente Roermond voornemens was in 2009 een onderzoek te starten waarin de interne klachtregeling van de gemeente Roermond nader beoordeeld dient te worden. Daarnaast is tijdens een overleg met de afdelingshoofden van Kabinet & Communicatie, Juridische Zaken en Eigendommen en Personeel Organisatie en Informatie, naar voren gekomen, dat zij naast een evaluatie van de interne klachtregeling tevens een onderzoek willen starten naar de mogelijkheid een onafhankelijke klachtadviesinstantie in te schakelen.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de klachtbehandelaars van de gemeente Roermond een instructie en memo gebruiken voor de behandeling van klachten. Zowel de instructie als de memo zijn getoetst aan de minimumeisen die in hoofdstuk 9 van de Algemene wet zijn opgenomen. Uit de toetsing blijkt dat zowel de instructie als de memo niet compleet zijn, waardoor mogelijk knelpunten ontstaan bij de behandeling van klachten.

Na beoordeling van de voor- en nadelen die een onafhankelijke klachtadviesinstantie kan hebben, kan de conclusie worden getrokken dat een onafhankelijke klachtadviesinstantie een toegevoegde waarde kan bieden voor de gemeente Roermond, mits voldoende klachten zich lenen voor een afhandeling door deze klachtadviesinstantie.

Het onderzoek geeft de gemeente Roermond de keuze uit drie mogelijkheden met betrekking tot het afhandelen van klachten. Zo kan de gemeente Roermond ervoor kiezen de klachten intern door de klachtbehandelaars te laten afhandelen, alle ingekomen klachten direct door een onafhankelijke klachtadviesinstantie te laten behandelen of de klachten eerst intern informeel afhandelen en de klachten die zich hiervoor niet lenen uit te besteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie.

De gemeente Roermond wordt aanbevolen voor de laatste mogelijkheid te kiezen, omdat deze mogelijkheid meer voordelen biedt voor de gemeente Roermond.

[1] Jaarrekening 2008 Gemeente Roermond

1 Inleiding

Dit rapport is het eindresultaat van het onderzoek naar de klachtenregeling van de gemeente Roemond. In het kader van het afstudeerproject van de opleiding HBO-Rechten Avans – Fontys, is dit rapport geschreven. Daarbij dient de uitkomst van het rapport een duidelijk beeld te geven over de huidige klachtenregeling van gemeente Roermond en of het mogelijk is voor de gemeente Roermond om een onafhankelijke klachtadviesinstantie in te stellen.

Het onderzoeksrapport is geschreven met het volgende doel:
Op 31 mei 2010 zal er een adviesrapport aan de gemeente Roermond worden overhandigd waarin de gemeente Roermond wordt geadviseerd over hun huidige klachtenregeling en de mogelijkheid om een klachtadviesinstantie in te stellen volgens de wettelijke vereisten die hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht voorschrift, voordat deze bij de Nationale ombudsman terecht komt.

Primair is dit onderzoeksrapport geschreven voor de gemeente Roermond en de klachtcoördinator, in opdracht van de gemeente Roermond, in het bijzonder afdeling Kabinet en Communicatie en de afdeling Juridische zaken en Eigendommen. Het onderzoek geeft een antwoord op de vraag *of het mogelijk is om de gehele klachtenregeling van de gemeente Roermond uit te besteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie volgens de wettelijke vereisen, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, voordat deze bij de Nationale ombudsman terecht komt.*

Uit de centrale vraagstelling vloeien enkele deelvragen voort.
- *Wat houdt het klachtrecht in volgens hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht?*
- *Hoe heeft de gemeente Roermond het intern klachtrecht geregeld?*
- *Biedt een onafhankelijke klachtadviesinstantie voor de gemeente Roermond een toegevoegde waarde?*
- *Hoe is het klachtrecht bij andere gemeenten geregeld?*

Hoofdstuk twee wordt ingeleid met een kleine uitleg van de bestuursorganen en de ambtelijke organisatie van de gemeente Roermond. Het klachtrecht zoals neergelegd in hoofdstuk 9 uit de Algemene wet bestuursrecht wordt in hoofdstuk drie besproken. Hoofdstuk vier bespreekt de interne klachtenregeling van de gemeente Roermond. Daarbij wordt gekeken hoe de interne klachtenregeling tot stand is gekomen, hoe de klachten worden afgehandeld en waar knelpunten zitten. De onafhankelijke klachtadviesinstantie wordt in hoofdstuk vijf besproken. In dit hoofdstuk worden de voor- en nadelen besproken, op welke wijze de onafhankelijke klachtadviesinstantie ingesteld dient te worden en aan welke klachtenregeling zij zich moeten houden. Hoofdstuk zes van dit rapport bekijkt de behandeling van klachten binnen andere gemeenten. De conclusies en aanbevelingen worden in de hoofdstukken zeven en acht besproken. Als laatste zal in hoofdstuk negen het onderzoek worden geëvalueerd.

Gedurende dit onderzoek is zoveel mogelijk volgens de hierna beschreven wijze gewerkt. Door als eerste een literatuuronderzoek te verrichten zijn de deelvragen beantwoord. Het literatuuronderzoek vormt de primaire bron van dit onderzoek. Als tweede zijn ook andere bronnen geraadpleegd, zoals internetsites, wetboeken en gehouden interviews. Om na te gaan of een dergelijke bron betrouwbaar en relevant is, is vóór het gebruik van een dergelijke bron telkens de volgende vragen gesteld.
- is de informatie belangrijk voor het beantwoorden van de gestelde onderzoeksvraag;
- is de auteur wel deskundig over het desbetreffende onderwerp;
- vanuit welk perspectief is de informatie beschreven;
- betreft het een primaire of een secundaire bron;
- is de informatie nog actueel.

De bronnen zijn pas verwerkt in het onderzoeksrapport, nadat is gebleken dat de bronnen relevant en betrouwbaar waren om in dit onderzoek te gebruiken. Onder een primaire bron wordt de oorspronkelijke tekst verstaan. Een secundaire bron bevat een tekst die iets beweert over de oorspronkelijke tekst (primaire bron).

Daarbij is voor dit onderzoek gebruik gemaakt van verschillende websites om aan informatie te komen. Om zeker te zijn dat verkregen informatie van deze sites actueel is, is er ter controle de Wet bij gebruikt.

De gevonden gegevens van dit onderzoek zijn door middel van desk- en fieldresearch tot stand gekomen. Deskresearch zal voornamelijk een literatuuronderzoek bevatten, dit is van belang om:

- in kaart te brengen welke minimumeisen hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht stelt aan een klachtenregeling;
- hoe de gemeente Roermond de klachten behandelt;
- of de klachtenregeling voldoet aan de gestelde minimumeisen van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;
- waar knelpunten zitten bij het behandelen van klachten;
- hoe een onafhankelijke klachtadviesinstantie volgens hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht ingesteld dient te worden;
- of onafhankelijke klachtadviesinstantie een toegevoegde waarde biedt voor de gemeente Roermond.

Voor methode fieldresearch is gekozen om gesprekken te voeren met de klachtencoördinator en klachtbehandelaars. Tevens is het fieldresearch van belang geweest om de klachtenregelingen van andere gemeenten te onderzoeken.

De bevindingen die uit dit onderzoek naar voren komen zijn van groot belang voor het beantwoorden van de centrale vraag. Uiteindelijk hebben de bevindingen geleid tot enkele aanbevelingen die de gemeente Roermond kan toepassen op de behandeling van hun klachten.

2 Gemeente Roermond

De gemeente Roermond vormt het bruisend hart van de provincie Limburg. Het is een sfeervolle stad met een grote rijkdom aan cultuurhistorie, een gezellig winkelhart en een unieke ligging aan de Maasplassen. De gemeente Roermond telt op 1 januari 2010 55.221 inwoners.[2] De gemeente Roermond wordt onderverdeeld in bestuursorganen en de ambtelijke organisatie. In de onderstaande paragraven worden beide onderdelen besproken.

2.1 Bestuursorganen

Artikel 6 Gemeentewet benoemt de verplichte gemeentelijke organen. De bestuursorganen van de gemeente Roermond zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester & wethouders (hierna college van B & W genoemd) en de burgemeester.

De gemeenteraad
De gemeenteraad vertegenwoordigt volgens artikel 7 Gemeentewet de gehele bevolking van de gemeente Roermond en neemt alle beslissingen die van gemeentelijk belang zijn. De taken en bevoegdheden van de gemeenteraad vloeien voort uit de Gemeentewet.

Deze bevoegdheden zijn:
- kaderstellende bevoegdheid, te denken valt aan het vaststellen van de hoofdlijnen van beleid;
- budgettaire bevoegdheid, de gemeenteraad stelt per jaar een budget vast voor de uitgaven van de gemeente Roermond;
- controlerende bevoegdheid, de gemeenteraad controleert onder andere het functioneren van het college van B & W.

De burgemeester vervult ingevolge artikel 9 Gemeentewet de rol als voorzitter van de gemeenteraad. Daarnaast wordt de raad door de griffier ondersteund. Het aantal leden dat de raad uiteindelijk krijgt is afhankelijk van het aantal inwoners dat de gemeente Roermond telt. Dit is vastgelegd in artikel 8 Gemeentewet.

Het college van Burgemeester & Wethouders
Het dagelijks bestuur van de gemeente Roermond wordt uitgevoerd door het college van B & W. De belangrijkste bestuursbevoegdheden van het college van B & W zijn opgenomen in artikel 160 van de Gemeentewet, daarnaast heeft het college van B & W bestuursbevoegdheden in het kader van medebewindwetten.[3]

Enkele voorbeelden van bestuursbevoegdheden in het kader van artikel 160 Gemeentewet:
- het instellen of af schaffen van jaarmarkten;
- het vaststellen van de ambtelijke organisatie;
- het oprichten en deelnemen aan stichtingen;
- privaatrechtelijke rechtshandelingen.

Enkele voorbeelden van bestuursbevoegdheden in het kader van medebewindwetten:
- het uitvoeren van de Wet Milieubeheer;
- het uitvoeren van de Wet Werk en Inkomen.

Volgens artikel 34 Gemeentewet bestaat het college van B & W uit de burgemeester en wethouders. De wethouders worden ingevolge artikel 35 Gemeentewet benoemd door de gemeenteraad. Artikel 36b Gemeentewet geeft aan dat indien een raadslid wethouder wordt,

[2] <www.roermond.nl/Docs/Roermond_algemeen/bevolkingscijfers_01012010.pdf>
[3] G. Pollemans e.a., 2002, p. 23

hij of zij geen deel meer mag uitmaken van de gemeenteraad. Door de Wet dualisering gemeentebestuur van 7 maart 2002 is het mogelijk om wethouders van buiten de raad te benoemen. De burgemeester en elke wethouder heeft zijn eigen portefeuille of taakgebied. Bij een portefeuille of taakgebied kan gedacht worden aan bijvoorbeeld huisvesting, sport en cultuur of onderwijs.[4] Het maximum aantal wethouders dat het college van B & W telt, bedraagt ingevolge artikel 36 Gemeentewet, ten hoogste 20% van het aantal raadsleden. Het aantal raadsleden wordt door het aantal inwoners van de gemeente Roermond bepaald. Na de verkiezingen van 3 maart 2010 heeft de gemeente Roermond 6 wethouders.

De burgemeester
De burgemeester wordt als enig lid van de gemeentebestuurders niet gekozen, maar wordt door de Commissaris van de Koningin voorgedragen en benoemd door de Kroon, bij Koninklijk Besluit, op voordracht van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Deze benoeming geldt ingevolge artikel 61 lid 1 Gemeentewet voor een periode van zes jaar. De burgemeester heeft een aantal eigen wettelijke taken en bevoegdheden. Een onderdeel dat deel uit maakt van zijn portefeuille is de handhaving van de openbare orde en veiligheid. Daarnaast is de burgemeester voorzitter van de gemeenteraad en het college van B & W.

Voor de gemeente Roermond is de heer H.M.J.M. van Beers benoemd tot burgemeester. De heer van Beers is door de Kroon op 15 april 2003 benoemd voor een periode van zes jaar. Zijn benoeming is op 1 mei 2003 ingegaan. In het kader van de herindeling (per 1 januari 2007 zijn de voormalige gemeenten Roermond en Swalmen samengevoegd) is de heer van Beers op 1 januari 2007 benoemd tot waarnemend burgemeester van Roermond en met ingang van 14 mei 2007 is de heer van Beers benoemd tot burgemeester van de gemeente Roermond.[5]

Commissies
Naast de hiervoor genoemde bestuursorganen kent de gemeente Roermond een aantal commissies. Als bestuur van de gemeente Roermond hoeft de gemeenteraad niet overal zelf een beslissing over te nemen. De gemeenteraad kan aan het college van B & W taken en bevoegdheden overdragen, dit wordt ingevolge artikel 156 Gemeentewet delegatie genoemd. Daarnaast kan de gemeenteraad ingevolge artikel 82 Gemeentewet een commissie instellen.

Ten aanzien van de commissie zijn er in artikel 82 Gemeentewet twee mogelijke taken geregeld. Deze twee mogelijke taken zijn:
- de commissie kan de besluitvorming van de raad voorbereiden;
- de commissie kan met het college van B & W of de burgemeester in overleg treden.

Indien het college van B & W een voorstel wil doen aan de gemeenteraad, kan hij over dit voorstel eerst een advies vragen aan de commissie. De commissie bekijkt het voorstel, waarna deze het college van B & W adviseert.

De samenstelling van de commissie is neergelegd in het tweede lid van artikel 82 Gemeentewet. De wethouders en de burgemeester mogen ingevolge van dit artikel géén lid zijn van de commissie. Het vierde lid van dit artikel geeft aan dat een lid van de gemeenteraad voorzitter moet zijn van de commissie.

[4] <www.overheid.nl/zowerktdeoverheid/wievormendeoverheid/degemeente>
[5] <www.bzk.nl/onderwerpen/openbaar-bestuur/politieke/nieuws--en/@105279/item-105279>

2.2 Ambtelijke organisatie

De ambtelijke organisatie van de gemeente Roermond is verdeeld in drie sectoren met daaronder afdelingen voor bepaalde beleidsterreinen. Daarnaast vormt de Brandweer een apart organisatie onderdeel van de gemeente Roermond. Het organogram van de ambtelijke organisatie van de gemeente Roermond is terug te vinden in bijlage 1. In deze paragraaf zal de ambtelijke organisatie van de gemeente Roermond nader worden besproken.

Gemeentesecretaris
Binnen de gemeente Roermond is mevrouw L. Paulussen benoemd als gemeentesecretaris. Zij staat aan het hoofd van de ambtelijke organisatie van de gemeente Roermond. Mevrouw L. Paulussen heeft de leiding over de ambtenaren binnen de gemeente Roermond en is als gemeentesecretaris verantwoordelijk voor het functioneren van de ambtelijke organisatie, daarnaast woont zij de vergaderingen van het college van B & W bij. De gemeentesecretaris vormt daarbij een schakel tussen het college van B & W en het ambtelijk apparaat.[6]

Organisatiestructuur binnen de gemeente Roermond
Op 1 januari 2010 heeft de gemeente Roermond 657 medewerkers in dienst. De medewerkers zijn verdeeld over 3 sectoren. Deze sectoren zijn:
- burgers & samenleving (b&s), 245 medewerkers;
- bedrijfsmiddelen & organisatie (bmo), 112 medewerkers;
- ruimte (ru), 209 medewerkers.

De Brandweer vormt daarnaast een apart organisatie onderdeel. Tevens kent de gemeente Roermond de afdelingen Bestuursondersteuning en Kabinet & Communicatie, welke rechtstreeks worden aangestuurd door de gemeentesecretaris. De bovengenoemde sectoren zijn weer onderverdeeld in een aantal afdelingen. Naast de sectoren zijn 46 medewerkers actief bij de brandweer, 6 medewerkers bij de griffie en 37 medewerkers op de afdeling Bestuursondersteuning en Kabinet & Communicatie. Daarnaast zijn er 2 controllers werkzaam binnen de gemeente Roermond.

Het onderzoek in het kader van de klachtenregeling zal plaatsvinden op de afdeling Juridische zaken en Eigendommen, onderdeel van de sector Bedrijfsmiddelen en Organisatie (BMO).

De afdeling Juridische zaken en Eigendommen vervult de volgende taken:
- juridische ondersteuning en controlling;
- secretariaat commissie bezwaar- en beroepschriften;
- zorgdragen voor beperken financiële risico's gemeente (risicomanagement);
- verzekeringen en aansprakelijkheid;
- beleidsvorming t.a.v. gemeentelijke bemoeienis met onroerende zaken;
- transacties;
- juridisch en financieel beheer van onroerende zaken.

[6] <www.roermond.nl/index8111.htm>

2.3 Samenvatting en conclusies

De gemeente Roermond bestaat uit de volgende bestuursorganen:

- de gemeenteraad;
- het college van Burgemeester & Wethouders;
- de burgemeester;

De bestuursorganen zijn belast met bevoegdheden die voortvloeien uit de Gemeentewet.

Naast de bestuursorganen heeft de gemeente Roermond een ambtelijke organisatie die aangestuurd wordt door de gemeentesecretaris.

3 Het klachtrecht

In dit hoofdstuk wordt het klachtrecht besproken, zoals is bepaald in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (hierna te noemen Awb).

3.1 Historie

Het recht een klacht in te dienen over het optreden van de overheid is een bijzondere vorm van het recht van petitie dat voortvloeit uit artikel 5 van de Grondwet. Artikel 5 Grondwet kent dit recht toe aan een ieder die een schriftelijk verzoek wil indienen bij een overheidsambtenaar.[7]

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Awb in werking getreden. Hierin is vastgelegd dat iedereen die een klacht heeft tegen een gedraging van een overheidsorgaan, zijn of haar klacht bij het desbetreffende overheidsorgaan kan indienen.[8]

Het uitgangspunt van de klachtenregeling, zoals opgenomen in titel 9.1. van de Awb, is de wederkerige rechtsbetrekking tussen bestuur en burger. In hoofdstuk 9 Awb is een aantal minimum vereisten neergelegd waaraan de klacht over het overheidsoptreden minimaal moet voldoen. Deze eisen vloeien voort uit de rapporten die de Nationale ombudsman in de loop der jaren heeft opgesteld.[9]

3.2 Waarom een klachtenbehandeling?

Wanneer een burger van mening is dat hij onheus bejegend is door een bestuursorgaan, bestuurder of ambtenaar, is het van belang dat deze zijn klacht kenbaar kan maken. Het kenbaar maken van de klacht levert de burger vaak genoegdoening op. Daarbij biedt de klachtenbehandeling de burger rechtsbescherming, dit houdt in dat deze recht heeft op een behoorlijke, eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Voor de overheid is het een vereiste de klacht zorgvuldig te behandelen, dit vloeit voort uit de beginselen van behoorlijk bestuur. Deze zorgvuldigheid brengt met zich mee dat het een plicht van het bestuursorgaan is de klachten af te handelen door middel van een onderzoek en daar waar nodig corrigerend op te treden.

De behandeling van klachten is bovendien een leermoment voor de overheid. Bestuursorganen streven erna de kwaliteit van de overheidsdienstverlening te verbeteren. De binnengekomen klachten van burgers kunnen concrete en bruikbare informatie bevatten. Op basis van deze informatie kan een bestuursorgaan signalen opvangen waar mogelijk de knelpunten zitten en deze aan te pakken binnen de organisatie.[10]

Voor de Nationale ombudsman is de interne klachtenbehandeling ook van belang. Indien het bestuursorgaan de interne klachten zorgvuldig in behandeling neemt, zal dit leiden tot minder klachten bij de Nationale ombudsman.[11]

[7] P.P.T. Bovendeert e.a., 2004, p. 13-14
[8] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 725
[9] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 726-728
[10] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837, p. 1
[11] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837, p. 5

3.3 Klacht

Het klachtrecht kent aan een ieder het recht toe om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop het bestuursorgaan, bestuurder of ambtenaar zich in een concrete situatie jegens de klager heeft gedragen.[12] Het begrip "gedraging" staat daarom centraal in het klachtrecht. Een gedraging is het handelen of nalaten van een bestuursorgaan. Bij een gedraging kan men bijvoorbeeld denken aan het niet of te laat beantwoorden van telefoontjes of brieven, een onbeleefde behandeling en het onjuist omgaan met persoonsgegevens.

> *Voorbeeld:*
> *Een Buitengewone Opsporingsambtenaar (BOA) in dienst van Stadstoezicht heeft bevoegdheden op het gebied van milieu, de algemeen plaatselijke verordening (APV) of parkeren. Uit deze bevoegdheid vloeit voort dat een BOA op het gebied van zijn specialisatie een boete mag uitschrijven. De burger die boete krijgt is het er vaak niet mee eens en gaat een discussie aan met de BOA. Hierdoor kan het voorkomen dat de BOA wel eens buiten het boekje treedt en de discussie op een onjuiste manier afhandelt. De burger dient dan een klacht in tegen de BOA, omdat de burger zich onheus bejegend voelt door de BOA.*

In hoofdstuk 9 Awb ontbreekt een duidelijke definitie van het begrip "klacht". De wetgever achtte een duidelijke definitie van het begrip "klacht" niet noodzakelijk, omdat uit titel 9.1 Awb duidelijk naar voren komt in welke gevallen titel 9.1 van toepassing is. Volgens de wetgever zou een duidelijke omschrijving van het begrip "klacht" eerder een beperking tot gevolg hebben dan dat het een verheldering zou brengen. Het uitgangspunt was om het begrip "klacht" ruim te hanteren. Dit houdt in dat alles wat géén bezwaar is, in beginsel als klacht in behandeling dient te worden genomen.[13]

Voor het klachtrecht is het van belang dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen een klachtenregeling en een bezwaar- en beroepsprocedure. Van een bezwaar- en beroepsprocedure is sprake indien een besluit in de zin van de Awb, zoals in artikel 1:3 Awb, is genomen. Hiertegen kan bezwaar en beroep worden ingesteld ingevolge artikel 7:1 Awb jo artikel 8:1 Awb.

Een besluit in de zin van artikel 1:3 Awb, bestaat uit vier elementen;

- een rechtshandeling, hiermee wordt bedoeld dat de handeling gericht moet zijn op een rechtsgevolg;
- van publiekelijke aard, een rechtshandeling is publiekrechtelijk van aard indien het bestuursorgaan een bevoegdheid heeft die zich ontleent aan een speciaal voor het openbaar bestuur bij of krachtens door de wet geschapen grondslag;
- afkomstig van een bestuursorgaan;
- het moet schriftelijk zijn.[14]

3.4 Intern klachtrecht

In het klachtrecht kan een onderscheid worden gemaakt tussen enerzijds intern klachtrecht en anderzijds extern klachtrecht. Met intern klachtrecht wordt de interne afhandeling van klachten door het bestuurorgaan zelf bedoeld. Het intern klachtrecht is geregeld in de artikelen 9:1 Awb tot en met artikel 9:16 Awb.

Vóór 1 juli 1999 was het klachtrecht niet uniform geregeld in Nederland en bestonden er diverse regelingen voor de behandeling van klachten. Veel gemeenten hanteerden een eigen regeling om de klachten intern af te handelen. Doordat gemeenten ieder een eigen

[12] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 728-730
[13] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 730
[14] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 8

regeling hanteerden en deze niet altijd even duidelijk waren, wisten burgers niet waar zij aan toe waren. Dit leidde ertoe dat de wetgever de klachtenregeling wilde uniformeren.[15] Deze uniformering heeft er voor gezorgd dat de uiteindelijke minimumeisen, waaraan een bestuursorgaan zich moet houden tijdens de procedure voor de behandeling van klachten, opgenomen zijn in de Awb. De interne klachtenregeling is er primair op gericht om de verhouding tussen burger en bestuursorgaan te verbeteren.[16]

Voordat de klacht terecht komt bij een externe klachteninstantie, zoals de Nationale ombudsman, geldt de verplichte voorfase van het interne klachtrecht. Deze verplichte voorprocedure wordt ook wel het kenbaarheidsvereiste genoemd en is terug te vinden in artikel 9:20 Awb. Het kenbaarheidsvereiste vormt de belangrijkste verbindende schakel tussen het interne klachtrecht en het externe klachtrecht.[17]

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt, bijvoorbeeld telefonisch, schriftelijk of via e-mail. Deze klachten kunnen zowel informeel als formeel worden afgehandeld. Vaak kunnen klachten het beste op een informele wijze worden afgehandeld. Het is in de meeste gevallen niet de intentie van de klager de formele procedure te volgen, zij willen gewoon hun verhaal kwijt. Wel moet de informele afhandeling op een dusdanige wijze worden voltrokken dat alle betrokken partijen een bevredigend resultaat bereiken. Voor de afhandeling van mondelinge klachten stelt hoofdstuk 9 Awb geen verdere eisen. Indien er schriftelijke klachten worden ingediend en deze niet op een informele manier afgehandeld kunnen worden, stelt hoofdstuk 9 Awb een aantal minimumeisen.[18] Naast de minimumeisen die hoofdstuk 9 Awb stelt, geeft artikel 121 Gemeentewet het gemeentebestuur de bevoegdheid de bestaande wetgeving aan te vullen met een verordening.[19]

Bestuursorganen hebben in het intern klachtrecht de keuze de klachten zelf af te handelen, maar kunnen de klachten ook door een aangewezen persoon of een onafhankelijke klachtadviesinstantie, zoals bedoeld in artikel 9:14 Awb laten afhandelen. Een onafhankelijke klachtadviesinstantie komt ingevolge artikel 9:13 Awb tegemoet aan de behoefte de klachten op enige afstand te behandelen. Ondanks dat er een advies gegeven wordt door de onafhankelijke klachtadviesinstantie, behoudt het bestuursorgaan de verantwoordelijkheid voor de eindafhandeling. Opgemerkt dient te worden dat een onafhankelijke klachtadviesinstantie die tot het intern klachtrecht behoort, niet in verwarring moet worden gebracht met de Nationale ombudsman die tot extern klachtrecht behoort.[20]

3.4.1 Informele klachtenbehandeling

Ingekomen klachten kunnen in eerste instantie via de informele weg worden afgehandeld. Deze manier van afhandelen houdt in dat het bestuurorgaan bij binnenkomst van de klacht direct telefonisch contact zoekt met de klager. Hierdoor kan het bestuursorgaan opheldering krijgen over de aard van de klacht en vaak de klacht meteen afhandelen. Indien de klager tevreden is en genoegen neemt met deze manier van afhandelen, hoeft er geen formele procedure te worden gestart. Wel wordt van het bestuursorgaan verwacht dat deze de klager een schriftelijke bevestiging stuurt, waarin wordt aangegeven dat de klacht is afgehandeld.[21]

[15] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837, p. 4
[16] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837, p. 10
[17] Drs. J.M.C. Meulenbroek, 2002, p.16
[18] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, , p. 725
[19] T.D. Cammelbeeck e.a., 2009, p. 143
[20] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 745
[21] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837, p. 16

3.4.2 Formele klachtenbehandeling

Een formele procedure dient te worden gevolgd, wanneer een schriftelijk of mondelinge ingediende klacht zich niet leent voor de informele behandeling. [22] Het bestuursorgaan zal zich in deze formele procedure moeten houden aan de minimumeisen die hoofdstuk 9 Awb voorschrijft. [23]

Als belangrijkste minimumeis geldt dat het bestuursorgaan de plicht heeft te zorgen voor een behoorlijke behandeling van zowel de mondelinge klachten als de schriftelijke klachten. Aan de inhoud van mondelinge klachten worden geen verdere eisen gesteld. Voor de behandeling van de schriftelijke klachten die niet op een informele manier afgehandeld kunnen worden, stelt hoofdstuk 9 Awb de volgende minimumeisen:

- ontvankelijkheidvereisten;
- schriftelijke ontvangstbevestiging;
- afdoeningstermijnen;
- onpartijdigheid klachtbehandelaar;
- het beginsel van hoor en wederhoor;
- het motiveringsbeginsel;
- registratie en publicatie.

Ontvankelijksheidsvereisten
De ontvankelijksheidsvereisten zijn neergelegd in artikel 9:4 Awb. Dit artikel stelt eisen voor de behandeling van schriftelijke klachten. In de eerste plaats zal de klacht schriftelijk moeten zijn ingediend en betrekking dienen te hebben op een gedraging jegens de klager. In de tweede plaats moet de inhoud van het klaagschrift aan de navolgende minimale eisen voldoen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- dagtekening;
- omschrijving van de klacht;
- ondertekening.

Indien het klaagschrift in een vreemde taal is ingediend, zal deze van een vertaling voorzien moeten worden.[24] Het bestuursorgaan is niet verplicht (maar wel bevoegd) om de klacht volgens de procedure uit afdeling 9.1.2 te behandelen, indien de klacht niet voldoet aan één van bovenstaande eisen. De plicht voor een behoorlijke klachtenbehandeling, zoals is neergelegd in artikel 9:2 Awb, blijft wel bestaan. De klachtbehandelaar kan de klager in de gelegenheid stellen zijn klaagschrift met de ontbrekende informatie aan te vullen. Wanneer de klager de ontbrekende informatie heeft aangevuld, zal de procedure uit artikel 9:4 Awb en verder gevolgd moeten worden.[25]

Schriftelijke ontvangstbevestiging
Als vereiste van behoorlijk bestuur geeft artikel 9:6 Awb aan dat de ontvangst van een binnengekomen klaagschrift schriftelijk moet worden bevestigd. Deze bevestiging dient tevens de rechtszekerheid, omdat het tijdstip waarop het klaagschrift is ontvangen van belang is voor de wettelijke termijn die geldt voor de afhandeling van de klacht.[26]

[22] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 732
[23] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837, p. 15
[24] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 732
[25] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 733
[26] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 734

Voorbeeld:
In de zaak JG 2003, n. 0119 dat leidde tot het rapport van 2003/060 erkende het college van B & W van de gemeente Purmerend dat ten onrechte was nagelaten een ontvangstbevestiging te sturen naar de klager. Doordat de verzoeker van de klacht naar de Nationale ombudsman was gestapt en in het gelijk is gesteld, is het proces van het verzenden van ontvangstbevestigingen binnen de gemeente Purmerend aangepast.[27]

Afdoeningstermijn
Artikel 9:11 Awb heeft als doel de klager rechtszekerheid te verschaffen dat zijn klacht snel wordt afgehandeld. Zoals hiervoor werd genoemd, is het tijdstip van ontvangst bepalend voor het begin van de termijn.

De klacht dient binnen zes weken of, indien er een klachtadviesinstantie is ingesteld, binnen tien weken na ontvangst te worden afgedaan. De termijn van zes weken is ontleend aan de termijn voor het beslissen op een bezwaarschrift en de termijn van tien weken is van toepassing indien er sprake is van behandeling door een onafhankelijke klachtenadviesinstantie. Beide termijnen kunnen schriftelijk met vier weken worden verdaagd.[28]

Voorbeeld:
Op 24 oktober 2007 vond er een briefwisseling plaats tussen verzoeker en gemeente om een stuk grond aan de openbaarheid te onttrekken. De gemeente had tot op de dag dat de klager zich tot de Nationale ombudsman, dat ruim één jaar na het verzoek plaatsvond, nog geen beslissing genomen op het verzoek. De afdoeningstermijn was in ernstige mate overschreden.[29]

Onpartijdigheid klachtbehandelaar
Voor de gehele behandeling van de klacht geldt dat de klachtbehandelaar onpartijdig is, dit is opgenomen in artikel 9:7 lid 1 Awb. Ingevolge dit artikel mag de klachtbehandelaar niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarover geklaagd wordt. De onpartijdigheid van de klachtbehandelaar is één van de vereisten waaraan een zorgvuldige klachtenbehandeling moet voldoen. De Nationale ombudsman geeft dit in zijn jaarverslagen aan.[30]

Beginsel van hoor en wederhoor
Ingevolge artikel 9:10 Awb stelt het bestuursorgaan zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. De aangeklaagde dient altijd te worden gehoord, de klager daarentegen hoeft niet te worden gehoord indien de klacht kennelijk ongegrond is of als hij niet wenst te worden gehoord.[31] [32]
Het horen van de klager dient de volgende doelen:
- waarheidsvinding;
- conflictoplossing;
- herstel van het geschonden vertrouwen;
- het verkrijgen van nadere informatie;
- een duidelijk beeld krijgen van de klacht.[33]

Motiveringsbeginsel
Het motiveringsbeginsel is vastgelegd in artikel 9:12 Awb. Dit artikel verplicht het bestuursorgaan om na afsluiting van het onderzoek de klager schriftelijk zijn bevindingen mede te delen met een juiste motivering. De feiten die tijdens het klachtenonderzoek vast

[27] Rapport No 2003/060
[28] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 741-742
[29] Rapport No. 2009/097
[30] Kamerstukken II 1994-1995, 24 125, p. 34
[31] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 738-739
[32] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837 p. 19-21
[33] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837, p. 19

komen te staan vormen de bevindingen van het bestuurorgaan. Het bestuursorgaan zal op grond van deze bevindingen een oordeel vormen en de klacht gegrond of ongegrond verklaren.[34]

Naast het vermelden van de bevindingen moet het bestuursorgaan de burger op de hoogte stellen van de ombudsvoorziening waarbij bij het bestuursorgaan is aangesloten. De burger kan zijn klacht voorleggen bij de ombudsvoorziening indien hij niet tevreden is met de uitkomst van de interne klachtenbehandeling. Wanneer in een afdoeningsbrief niet op alle onderdelen van de klacht wordt ingegaan, voldoet deze niet aan het beginsel van zorgvuldige klachtenbehandeling.[35] [36]

Registratie en publicatie
Het bestuursorgaan dient ingevolge artikel 9:12a Awb zorg te dragen voor de registratie van zowel de schriftelijke als de mondelinge klachten die bij hem zijn ingediend en jaarlijks te publiceren in een jaarverslag. Artikel 9:12a Awb, dat is ingevoerd door amendement-Brood, heeft als doel dat het bestuursorgaan leert van de fouten die het maakt. Naast het leerproces kan het registreren en publiceren van klachten een positieve bijdrage leveren aan de evaluatie van de klachtenbehandeling.[37]

3.4.3 Uitzonderingsgronden

Artikel 9:8 Awb bevat een aantal uitzonderingen op de behandelingsplicht. Het bestuursorgaan is in de volgende gevallen niet verplicht, maar wel bevoegd tot het behandelen van klachten:

- indien er sprake is van een herhaalde klacht;
- de klacht mag géén betrekking hebben op een klacht die langer dan één jaar geleden heeft afgespeeld;
- klachten waartegen bezwaar openstaat;
- klachten waartegen beroep openstaat;
- indien de klacht onderworpen is geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter;
- indien de klacht betrekking heeft op een strafrechtelijke procedure.

3.5 Extern klachtrecht

In paragraaf 3.4 werd vermeld dat het klachtrecht uit het intern klachtrecht en het extern klachtrecht bestaat. Het extern klachtrecht houdt in dat de burger naast het recht op een behoorlijke klachtenbehandeling door een bestuurorgaan, recht heeft op een behandeling door een externe onafhankelijke instantie. Het extern klachtrecht wordt geregeld in de artikelen 9:17 Awb tot en met 9:36 Awb.

Het externe klachtrecht kan worden benut door de klager indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtenregeling bij het bestuursorgaan. De behandeling en afdoening van klachten, worden bij het extern klachtrecht in handen gelegd van een externe onafhankelijke instantie. De belangrijkste externe instantie is de Nationale ombudsman. Ingevolge de Wet extern klachtrecht is titel 9.2 “Klachtenbehandeling door een ombudsman” per 15 maart 2005 aan hoofdstuk 9 Awb toegevoegd.[38] Voordat de klacht bij de Nationale ombudsman of een decentrale ombudscommissie terecht komt, zal er zoals in paragraaf 3.4 is vermeld, een interne klachtenregeling aan vooraf moeten gaan. Het extern klachtrecht kan als sluitstuk van de gehele klachtenregeling worden beschouwd.[39]

[34] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837, p. 22
[35] Rapport No. 2003/246
[36] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 742-743
[37] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 742-744
[38] Stb. 2005, 116
[39] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 751

3.5.1 Nationale ombudsman

De overheid heeft verschillende taken, een van die taken is om ervoor te zorgen dat alle wetten, regels en bestuurlijke procedures behoorlijk worden uitgevoerd en toegepast. Door de complexiteit van wetten, regels en procedures, is de overheid niet altijd in staat deze correct toe te passen en/of uit te voeren. Het niet correct toepassen kan leiden tot onrechtmatigheid. Indien dit gebeurt, voelt een burger zich vaak onbehoorlijk behandeld door een overheidsinstantie. Deze kan zich dan wenden tot de Nationale ombudsman. De klachtenregeling die de Nationale ombudsman hanteert, is neergelegd in de Wet Nationale ombudsman. [40]

De Nationale ombudsman, zoals bedoeld in artikel 9:17 sub a Awb, is een onafhankelijke instantie die klachten behandeld over gedragingen van bestuursorganen van het Rijk en de politie, maar ook particuliere instellingen die een overheidstaak uitoefenen. De Nationale Ombudsman heeft als missie het beschermen van de burger tegen onbehoorlijk overheidsoptreden.[41] Daarnaast is de Nationale ombudsman bevoegd klachten te behandelen over gedragingen van bestuursorganen van provincies, gemeenten en waterschappen en gemeenschappelijke regelingen, tenzij voor die bestuursorganen een eigen ombudsvoorziening is ingesteld zoals bedoeld in artikel 1a lid 1 sub b Wet Nationale ombudsman jo artikel 9:17 sub b Awb.[42]

Decentrale ombudsvoorzieningen moeten zijn ingesteld door de gemeenteraad, provinciale staten, waterschappen of gemeenschappelijke regelingen en moeten voldoen aan de wettelijke eisen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Wanneer de klachtenvoorziening hieraan niet voldoet of wanneer op decentraal niveau in het geheel geen externe klachtenvoorziening is ingesteld, dan is er in artikel 1 sub b Wet Nationale ombudsman een vangnet bepaling vastgelegd. Deze bepaling geeft aan dat de Nationale ombudsman in voorgenoemde situatie automatisch bevoegd is. Alle provincies en waterschappen hebben zich aangesloten bij de Nationale ombudsman en hebben dus geen eigen ombudsvoorziening. Dit geldt ook voor een groot aantal gemeenten in Nederland.[43] Voor de gemeente Roermond geldt dat deze van rechtswege onder de Nationale ombudsman valt, omdat de gemeente Roermond geen eigen ombudsman of ombudscommissie heeft ingesteld.

De Nationale ombudsman is een Hoog College van Staat, dit houdt in dat hij een zelfstandige onafhankelijke positie heeft. Ingevolge artikel 2 lid 2 en 3 Wet Nationale ombudsman wordt de Nationale ombudsman benoemd door de Tweede Kamer der Staten-Generaal voor een periode van zes jaren. Wanneer de Nationale ombudsman een uitspraak doet, kan de uitvoering ervan niet worden afgedwongen.[44]

3.5.2 Wettelijke achtergrond Nationale ombudsman

Het ambt van de Nationale ombudsman is sinds 1999 verankerd in de Grondwet, namelijk in artikel 78a Grondwet. In dit artikel is het volgende vermeld:

> *Lid 1:De Nationale ombudsman verricht op verzoek of uit eigen beweging onderzoek naar gedragingen van bestuursorganen van het Rijk en van andere bij of krachtens de wet aangewezen bestuursorganen.*
> *Lid 2: De Nationale ombudsman en een substituut-ombudsman worden voor een bij de wet te bepalen termijn benoemd door de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Op eigen verzoek en*

[40] <www.nationaleombudsman.nl/klacht/u_en_de_nationale_ombudsman/index.asp>
[41] <www.nationaleombudsman.nl/ombudsman/het_instituut/missie/functies_nationale_ombudsman.asp>
[42] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 749
[43] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 749
[44] <www.ombudsman.nl/ombudsman/het_instituut/hoog_college_van_staat/index.asp>

wegens het bereiken van een bij de wet te bepalen leeftijd worden zij ontslagen. In de gevallen bij de wet aangewezen kunnen zij door de Tweede Kamer der Staten-Generaal worden geschorst of ontslagen. De wet regelt overigens hun rechtspositie.
Lid 3: De wet regelt de bevoegdheid en werkwijze van de Nationale ombudsman.
Lid 4: Bij of krachtens de wet kunnen aan de Nationale ombudsman ook andere taken worden opgedragen.

Naast de Grondwet is er ook een aparte wet voor de Nationale ombudsman in het leven geroepen, namelijk de Wet Nationale ombudsman. Wanneer de Nationale ombudsman een klacht in behandeling neemt jegens een overheidsinstantie, zijn de artikelen in "Hoofdstuk 9 Awb" van toepassing. Artikel 9:18 lid 1 Awb kent aan iedereen het recht toe bij de Nationale ombudsman een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een concrete situatie jegens de klager of iemand anders heeft gedragen.[45]

3.5.3 Procedure

Wanneer een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan, bestuurder of ambtenaar van de gemeente Roermond bij de Nationale ombudsman binnenkomt, mag de Nationale ombudsman alleen een onderzoek instellen indien de gemeente Roermond binnen de bevoegdheid van de Nationale ombudsman valt. Klachten worden alleen in behandeling genomen door de Nationale ombudsman indien het over individuele zaken gaat waarvoor geen beroep bij de rechter openstaat.[46]

Voordat de Nationale ombudsman de klacht in behandeling neemt, zal hij de klacht toetsen aan de door hem gestelde voorwaarden. Deze voorwaarden zijn:
- gaat de klacht over een overheidsinstantie;
- is er al bij de overheidsinstantie geklaagd;
- is de klacht niet ouder dan één jaar;
- is er geen bezwaar of beroep mogelijk (geweest);
- de klacht gaat niet om een uitspraak van de rechter;
- de klacht gaat niet over de inhoud van een wettelijke regel.[47]

Voldoet de klacht aan de genoemde voorwaarden dan neemt de Nationale ombudsman de klacht in behandeling en start een onderzoek.

De Nationale ombudsman is volgens artikel 9:18 lid 3 Awb verplicht een ingediende klacht te behandelen en een onderzoek in te stellen naar de gedraging van het bestuursorgaan. Het gestarte onderzoek kan op twee manieren worden voltrokken. De eerste manier is via een snelle tussenkomst (interventie, meestal telefonisch, per e-mail of per fax). De tweede manier is via een uitgebreid onderzoek (meestal schriftelijk). Artikel 9:36 lid 1 Awb geeft aan dat indien het onderzoek naar de klacht wordt afgesloten, door de Nationale ombudsman een rapport met zijn bevindingen en eindoordeel naar de betrokken wordt verzonden. [48] De procedure van beide onderzoeken is terug te vinden in bijlage 2.

Snelle tussenkomst
Zoals in voorgaande paragraaf is aangegeven komt de klacht voor een snelle tussenkomst meestal telefonisch, per mail of per fax binnen bij de Nationale ombudsman. Indien de klacht zich leent voor een snelle tussenkomst, wordt in de meeste gevallen de interventiemethode gevolgd. De interventiemethode houdt in dat de duur, afhankelijk van de klacht, enkele weken tot een paar maanden in beslag kan nemen.

[45] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 750
[46] <www.nationaleombudsman.nl/klacht/overheidsinstanties/ombudsvoorziening.asp?content_type=gemeentes&gemeentes=484&submit_gr=Zoek>
[47] <www.ombudsman.nl/klacht/een_klacht_indienen/index.asp>
[48] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 773

De interventiemethode is in de volgende gevallen toe te passen:

- financiële nood, wanneer de burger enkele maanden geen huursubsidie ontvangt;
- termijnen kwesties, de burger geen antwoord krijgt van een overheidsinstantie, waardoor de kans groot is dat de wettelijke termijn verstrijkt;
- in situaties waar een dringende oplossing dient te komen; hierbij kan gedacht worden aan het ten onrechte uit huis worden gezet.[49]

De Nationale ombudsman neemt naar aanleiding van de klacht contact op met de overheidsinstantie of desbetreffende ambtenaar. In overleg wordt gekeken of er tot een snelle oplossing gekomen kan worden. De overheidsinstantie of desbetreffende ambtenaar wordt in gelegenheid gesteld hier op te reageren. Indien de Nationale ombudsman niet tevreden is over het resultaat, dan zal het onderzoek worden voortgezet. Is de Nationale ombudsman tevreden over de behaalde resultaten, dan ontvangt de klagende burger een brief waarin de afronding van het onderzoek wordt vermeld en wordt het dossier door de Nationale ombudsman gesloten.[50]

Uitgebreide procedure

Indien de klacht complex is en er niet direct voor een oplossing gezorgd kan worden, zal door de Nationale ombudsman een uitgebreid onderzoek worden ingesteld. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan klachten over de manier waarop de burger behandeld wordt door een ambtenaar van een overheidsinstelling of een situatie die betrekking heeft op een klacht die niet meer terug te draaien is door de overheid. Bij dit laatste kan worden gedacht aan de situatie dat een burger door een politiehond is gebeten.[51]

Het uitgebreide onderzoek kan enkele maanden in beslag nemen en in sommige gevallen tot meer dan één jaar. De Nationale ombudsman legt de klacht meestal schriftelijk voor aan de desbetreffende overheidsinstantie of ambtenaar, met het verzoek hierop te reageren en de gestelde vragen van een antwoord te voorzien. Na een reactie te hebben ontvangen van desbetreffende overheidsinstantie of ambtenaar, legt de Nationale ombudsman de ingekomen stukken voor aan de klagende burger. Indien nodig, zullen aan de klager nog enkele vragen worden gesteld. [52]

De Nationale Ombudsman stelt een verslag van bevindingen op, wanneer hij van mening is dat er voldoende gegevens zijn verzameld over de klacht. In het verslag van bevindingen wordt een overzicht van de feiten weergegeven en worden de standpunten van de overheidsinstantie of desbetreffende ambtenaar evenals de standpunten van de klagende burger opgenomen. De klagende burger en de overheidsinstantie of desbetreffende ambtenaar worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Wanneer beide partijen een reactie hebben gegeven, stelt de Nationale ombudsman een rapport op waarin hij een oordeel geeft over de klacht. Daarbij wordt in het rapport aangegeven of de manier waarop de overheidsinstantie of desbetreffende ambtenaar heeft gehandeld behoorlijk is geweest of niet. Het rapport wordt naar beide partijen verzonden. Het rapport, dat de Nationale ombudsman uitgeeft, is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van de Nationale ombudsman onder het kopje “Rapporten”.[53]

[49] <www.nationaleombudsman.nl/klacht/wat_gebeurt_er_met_mijn_klacht/snelle_tussenkomst.asp>
[50] <www.nationaleombudsman.nl/klacht/wat_gebeurt_er_met_mijn_klacht/stroomschema.asp>
[51] <www.nationaleombudsman.nl/klacht/wat_gebeurt_er_met_mijn_klacht/uitgebreid_onderzoek.asp>
[52] <www.nationaleombudsman.nl/klacht/wat_gebeurt_er_met_mijn_klacht/stroomschema.asp>
[53] <www.nationaleombudsman.nl/klacht/wat_gebeurt_er_met_mijn_klacht/stroomschema.asp>

3.6 Samenvatting en conclusies

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Awb in werking getreden. In dit hoofdstuk is vastgelegd dat iedereen die een klacht heeft tegen een gedraging van een overheidsorgaan, zijn of haar klacht bij het desbetreffende overheidsorgaan kan indienen. De klachtenregeling heeft als uitgangspunt de wederkerige rechtsbetrekking tussen bestuur en burger.

In het klachtrecht kan een onderscheid worden gemaakt tussen intern klachtrecht en extern klachtrecht. Met intern klachtrecht wordt de interne afhandeling van klachten door het bestuurorgaan zelf bedoeld en is geregeld in de artikelen 9:1 Awb tot en met artikel 9:16 Awb. Van extern klachtrecht wordt gesproken indien de klachten getoetst worden door een instantie die geen deel uitmaakt van de organisatie. Het extern klachtrecht wordt geregeld in de artikelen 9:17 Awb tot en met 9:36 Awb.

Het intern klachtrecht kan bestaan uit een informele afhandeling van klachten en een formele procedure. Bij de informele afhandeling van klachten neemt de klachtbehandelaar direct contact op met de klager en probeert direct een oplossing te zoeken voor de klacht. Indien de klacht zich niet leent voor een informele afhandeling, wordt een formele procedure gestart. Het bestuursorgaan zal zich in deze formele procedure moeten houden aan de minimumeisen die hoofdstuk 9 Awb voorschrijft. Deze minimumeisen zijn:

- ontvankelijkheidvereisten;
- schriftelijke ontvangstbevestiging;
- afdoeningstermijnen;
- onpartijdigheid klachtbehandelaar;
- het beginsel van hoor en wederhoor;
- het motiveringsbeginsel;
- registratie en publicatie.

Artikel 9:8 Awb bevat een aantal uitzonderingen op de behandelingsplicht. Het bestuursorgaan is in de volgende gevallen niet verplicht, maar wel bevoegd tot het behandelen van klachten:

- indien er sprake is van een herhaalde klacht;
- de klacht mag géén betrekking hebben op een klacht die langer dan één jaar geleden heeft afgespeeld;
- klachten waartegen bezwaar openstaat;
- klachten waartegen beroep openstaat;
- indien de klacht onderworpen is geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter;
- indien de klacht betrekking heeft op een strafrechtelijke procedure.

Het extern klachtrecht houdt in dat de burger naast het recht op een behoorlijke klachtenbehandeling door een bestuurorgaan recht heeft op een behandeling door een externe onafhankelijke instantie. De belangrijkste externe instantie is de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman neemt de ingekomen klacht pas in behandeling als deze aan een aantal voorwaarden voldoet.
Deze voorwaarden zijn:

- gaat de klacht over een overheidsinstantie;
- is er al bij de overheidsinstantie geklaagd;
- is de klacht niet ouder dan één jaar;
- is er geen bezwaar of beroep mogelijk (geweest);
- de klacht gaat niet om een uitspraak van de rechter;
- de klacht gaat niet over de inhoud van een wettelijke regel.

De Nationale ombudsman is volgens artikel 9:18 lid 3 Awb verplicht een ingediende klacht te behandelen en een onderzoek in te stellen naar de gedraging van het bestuursorgaan. Het onderzoek kan via een snelle tussenkomst of via een uitgebreid onderzoek worden afgehandeld.

4 Interne klachtenregeling van de gemeente Roermond

In dit hoofdstuk wordt de interne klachtenbehandeling binnen de gemeente Roermond beschreven. Daarbij wordt gekeken hoe de interne procedure tot stand is gekomen, hoe de interne procedure verloopt en waar eventuele knelpunten zitten bij het behandelen van de klachten.

4.1 Historie

Het college van B & W van de gemeente Roermond heeft in 1990 een verordening "Klachtenregeling gemeente Roermond" vastgesteld. In deze verordening was de procedure met betrekking tot de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten geregeld. Deze verordening omvatte een eenvoudige regel die aangaf dat een burger zich eerst tot de betrokken ambtenaar diende te wenden. De klacht kon zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt bij de desbetreffende ambtenaar. Vervolgens kon de burger zich, mocht dit noodzakelijk zijn, wenden tot het afdelingshoofd van de betrokken ambtenaar. Wanneer de klacht niet tot een oplossing leidde, handelde het college van B & W de klacht af.[54]

Aansluiting bij de Nationale ombudsman
In juni 1995 heeft de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken in een notitie aan de Tweede Kamer aangegeven dat hij gemeenten de mogelijkheid wil bieden om op vrijwillige basis en op eigen kosten aansluiting te zoeken bij de Nationale ombudsman. In de maanden na het voorstel is ervoor gekozen eerst een pilot-project uit te voeren, alvorens deze mogelijkheid voor alle gemeenten open te stellen. Deze pilot hield in dat enkele gemeenten zich voor de duur van anderhalf jaar aansloten bij de Nationale ombudsman. Na deze periode van anderhalf jaar zou er een evaluatie plaatsvinden waaruit zou blijken op welke wijze de aansluiting definitief vorm zou krijgen.

Op 3 januari 1996 heeft de gemeente Roermond besloten aan deze pilot van de Nationale ombudsman deel te nemen. Naast de gemeente Roermond namen de gemeenten Apeldoorn, Voorschoten en Enschede deel aan deze pilot. Ter voorbereiding op de aansluiting bij de Nationale ombudsman was het noodzakelijk een nieuwe klachtenregeling vast te stellen. De "Verordening op de behandeling van klachten" van 30 mei 1996 (zie bijlage 3), bood de burgers meer duidelijkheid over de procedure die gevolgd moest worden. Deze verordening is vastgesteld door de drie afzonderlijke bestuursorganen ieder voor zover het hun eigen bevoegdheid betreft. Voor het bestuur van de gemeente Roermond was deze verordening ook van belang. Hierdoor kreeg het bestuur een duidelijk beeld binnen welk kader een klacht moest worden afgehandeld.

Door de aansluiting van de gemeente Roermond bij de Nationale ombudsman, werd het mogelijk voor burgers hun klachten over de wijze waarop zij door een ambtenaar of een gemeentelijk bestuursorgaan werden bejegend, kenbaar te maken bij de Nationale ombudsman. Door de "Verordening op de behandeling van klachten" vast te stellen zouden de burgers minder snel de vergissing maken zich eerst te wenden tot de Nationale ombudsman. De verordening kende de burger meer recht toe en tegelijkertijd werd de kans op herstel van de relatie tussen de burger en het bestuursorgaan vergroot. Bovendien bood de verordening bescherming voor de ambtenaar of bestuurder waartegen ten onrechte geklaagd werd. Als laatste bood de verordening de mogelijkheid om door middel van evaluatie van klachtgegevens te komen tot een verbetering van de dienstverlening van de gemeente Roermond.[55]

[54] Raadsvoorstel 1996, nr. 98
[55] Raadsvoorstel 1996, nr. 98

In 1998 heeft de gemeente Roermond, na twee jaar deel te hebben genomen aan de pilot van de Nationale ombudsman, besloten om de aansluiting bij de Nationale ombudsman voort te zetten.[56]

Inwerkingtreding Algemene wet bestuursrecht
Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Awb in werking getreden. Dit hoofdstuk bevat algemene bepalingen over de behandeling van klachten door het bestuursorgaan zelf. Hoofdstuk 9 Awb dient als voorprocedure in het kader van het "kenbaarheidsvereiste" en biedt de mogelijkheid om de klacht op een zorgvuldige wijze af te handelen.

Ingevolge artikel 122 van de Gemeentewet zijn de bepalingen in de gemeentelijke verordeningen met betrekking tot het intern klachtrecht op 1 juli 1999 van rechtswege komen te vervallen, nu de wet in formele zin in het onderwerp voorziet. De gemeenteraad heeft in de vergadering van 24 februari 2000 besloten om de "Verordening voor de behandeling van klachten", vastgesteld op 30 mei 1996, laatstelijk gewijzigd op 21 december 1998 in te trekken. Op 24 februari 2000 heeft het college van B & W de "Instructie voor behandeling van klachten" vastgesteld (zie bijlage 4). De instructie heeft onder andere het doel de personen aan te wijzen die de bevoegdheid hebben de klacht af te handelen. Daarbij dient te worden opgemerkt dat bewust gekozen is de bepalingen die van rechtswege zijn vervallen, niet meer op te nemen in de instructie, er van uitgaande dat de klachtbehandelaar de wet ter controle raadpleegt.

De huidige instructie
In 2002 heeft er een wijziging plaatsgevonden binnen de organisatiestructuur. Door deze wijziging is de instructie, zoals is vastgesteld op 24 februari 2000, aangepast (zie bijlage 5).

Op 1 januari 2007 is de voormalige gemeente Roermond met de voormalige gemeente Swalmen gefuseerd. Op grond van artikel 43a van de Wet algemene regels gemeentelijke herindeling diende de gemeenteraad van de nieuwe gemeente uiterlijk per 02 januari 2007 een besluit te nemen met betrekking tot de regeling van het vast stellen extern klachtrecht. Daarbij diende de gemeenteraad omtrent het intern klachtrecht een nieuwe regeling vast stellen. Op 15 mei 2007 is de "Instructie voor de behandeling van klachten", zoals de gemeente Roermond tot heden volgt, aangepast (zie bijlage 6).

Naast de "Instructie voor de behandeling van klachten" van 15 mei 2007, is er een memo opgesteld door de klachtencoördinator. Deze memo dient als aanvulling op de "Instructie voor de behandeling van klachten" en bevat enkele stappen waaraan de klachtbehandelaar zich moet houden tijdens de procedure van de behandeling van de klacht.

4.2 De werkwijze van de gemeente Roermond

Indien een burger van de gemeente Roermond niet tevreden is over een gedraging van medewerkers, de organisatie of een bestuursorgaan, dan kan deze in eerste instantie de klacht mondeling kenbaar maken door de betrokken ambtenaar of diens leidinggevende te benaderen. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, kan de burger schriftelijk een klacht indienen door een brief aan het college van B & W te schrijven of het klachtenformulier in te vullen, dat te vinden is op website van de gemeente Roermond (zie bijlage 7).[57]

De postkamer van de gemeente Roermond ontvangt als eerste de klacht. De medewerkers van de postkamer bekijken of de brief een klacht bevat. De brieven die een klacht bevatten worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator van de gemeente

[56] Raadsvoorstel 2000, nr. 8
[57] <www.roermond.nl/Docs/organisatie/afdeling_KV/klachtenformulier.pdf>

Roermond bekijkt de klachten en zendt deze door naar desbetreffende klachtbehandelaars, die de klachten namens het college van B & W in behandeling nemen. De klachtencoördinator bewaakt het proces en ziet erop toe te zien dat de klachtbehandelaars de klachten naar behoren afhandelen, is verantwoordelijk voor de registratie van de klachten en zorgt voor de jaarlijkse evaluatie van de ingediende klachten.

Wanneer de klachtbehandelaar de klacht in ontvangst heeft genomen, wordt een ontvangstbevestiging naar de klager verzonden. In deze ontvangstbevestiging wordt een korte uitleg gegeven van de procedure (zie bijlage 8).

De klachtbehandelaar nodigt de klager uit voor een gesprek om een beter beeld te krijgen van de klacht. Indien het een klacht over een specifieke ambtenaar betreft, dan wordt deze ook uitgenodigd om aan het gesprek deel te nemen. Beide partijen worden gehoord en kunnen een reactie geven. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt en ter inzage gestuurd aan beide partijen.

Na het horen van beide partijen handelt de klachtbehandelaar de klacht schriftelijk af, waarna er een brief wordt verzonden met de uitkomst van de procedure. Indien de klager het niet eens is met de uitkomst van de procedure, staat hem de rechtsgang naar de Nationale ombudsman open.

4.3 Toetsing

Om de “Instructie voor de behandeling van klachten” te kunnen toetsen is het van belang te weten met welke doel deze instructie tot stand is gekomen. Het doel van deze instructie is om aan te geven wie belast is met de bevoegdheid om de klachten af te handelen en op welke wijze zij dit moeten doen. Daarbij moet de functie van een instructie niet uit het oog worden verloren. Een instructie is in feite een handleiding voor de procedure die gevolgd moet worden. Het is van belang bij de toetsing van de instructie dat ook wordt gekeken naar de functionaliteit. Zoals in paragraaf 3.4.2 is vermeld, stelt hoofdstuk 9 Awb een aantal minimumeisen waaraan de behandeling van klachten aan moeten voldoen. Aan deze eisen zal de “Instructie voor de behandeling van klachten” en de bijbehorende memo worden getoetst.

Burgemeester en wethouders van Roermond,

De burgemeester van Roermond,

Gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
medegelet op het wetsvoorstel dualisering gemeentebestuur;

besluiten:
1. in te trekken de op 25 juni 2002 vastgestelde instructie voor de behandeling van klachten en
2. vast te stellen de volgende:

Instructie voor de behandeling van klachten

Artikel 1.
Registratie
1. Elke ingediende klacht over een gedraging van een ambtenaar, een bestuurder of een bestuursorgaan wordt door de afdeling Kabinet en Communicatie geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 2 behandelt.
2. Een klacht kan ook mondeling worden ingediend; een mondelinge klacht wordt op schrift gesteld indien de klager daar uitdrukkelijk om verzoekt en ter tekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste weergave van de klacht.

Artikel 2.
Klachtbehandelaar
1. Een klacht wordt namens het college van burgemeester en wethouders behandeld door:
a) Een sectordirecteur indien het een gedraging van een ambtenaar van zijn/haar sector betreft;
b) De gemeentesecretaris indien het een gedraging van een sectordirecteur en een concerncontroller betreft;
c) De commandant van de brandweer indien het een gedraging van een ambtenaar van de brandweer betreft;
d) De burgemeester indien het een gedraging van de gemeentesecretaris of de commandant van de brandweer betreft.
2. Een klacht wordt behandeld door de burgemeester indien het een gedraging van de gemeenteraad, een commissie of het college van burgemeester en wethouders betreft.
3. Een klacht wordt behandeld door de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft.

Artikel 3.
Kennisgeving beslissing
In verband met het door de burgemeester op te stellen burgerjaarverslag stelt de klachtbehandelaar hem/haar in kennis van de bevindingen van het onderzoek en zijn/haar beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele gevolgen die aan de afhandeling van de klacht zijn of zullen worden verbonden.
De klachtbehandelaar informeert tevens de gemeentesecretaris en de portefeuillehouder personeel en organisatie.

Artikel 4.
Citeerartikel
Deze instructie kan worden aangehaald als “instructie behandeling klachten”.

Roermond, 15 mei 2007

Burgemeester en wethouders van Roermond,
de secretaris de burgemeester,

de burgemeester van Roermond,[58]

[58] “Instructie voor de behandeling van klachten”, gemeente Roermond.

Vier van de zes minimumeisen die hoofdstuk 9 Awb voorschrijft komen niet terug in de "Instructie voor de behandeling van klachten". Deze minimumvereisten zijn:

- ontvankelijkheidsvereisten;
- schriftelijke ontvangstbevestiging;
- afdoeningstermijn;
- beginsel van hoor en wederhoor.

Ontvankelijkheidsvereisten

De ontvankelijkheidsvereisten die in artikel 9:4 Awb zijn vastgelegd, komen niet terug in de "Instructie voor de behandeling van klachten". Indien een klacht niet voldoet aan één van de ontvankelijkheidsvereisten, is desbetreffende klachtbehandelaar van de gemeente Roermond niet verplicht (maar wel bevoegd) om de procedure uit afdeling 9.1.2 van de Awb te volgen. De plicht voor een behoorlijke behandeling van de klacht, zoals is neergelegd in artikel 9:2 Awb, blijft wel nog bestaan. Dit artikel codificeert het zorgvuldigheidsbeginsel wat inhoudt dat een bestuursorgaan een besluit zorgvuldig moet voorbereiden en nemen. De klachtbehandelaar kan de klager de gelegenheid stellen om de ontbrekende informatie van het klaagschrift aan te vullen. Zodra de ontbrekende informatie is aangevuld, moet de procedure uit afdeling 9.1.2 Awb worden vervolgd. [59]

Schriftelijke ontvangstbevestiging

In de "Instructie voor de behandeling van klachten" is de eis van de schriftelijke ontvangstbevestiging niet opgenomen.

De ontvangstbevestiging is van cruciaal belang, omdat de wettelijke termijn van zes of tien weken die de Awb voorschrijft, begint te lopen op het tijdstip waarop het klacht is ontvangen. Wanneer in de instructie hierover geen bepaling is opgenomen, bestaat de kans dat de wettelijke termijnen niet in acht worden genomen. Bovendien wordt in een ontvangstbevestiging tegelijkertijd de informatie verstrekt over de verdere klachtenregeling, zoals de mededeling dat de klager in gelegenheid wordt gesteld om gehoord te worden en wanneer de klager het niet eens is met de beslissing van de gemeente deze nog naar de Nationale ombudsman kan stappen.

Afdoeningstermijn

De wettelijke termijnen zoals artikel 9:6 Awb aangeeft, worden niet vermeld in de "Instructie voor de behandeling van klachten". Doordat de klachtbehandelaars in veel gevallen niet op de hoogte zijn van de wettelijke termijnen, is het van belang om deze te vermelden.

Beginsel van hoor en wederhoor

Het beginsel van hoor en wederhoor zoals in artikel 9:10 Awb is neergelegd, is niet terug te vinden in de "Instructie voor de behandeling van klachten". De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtenregeling. Het horen dient meerdere belangen. Zo is niet iedereen in staat om een klacht duidelijk op schrift te zetten en door het horen kan de klacht beter worden geuit. Daarnaast is het horen ook van belang om nadere informatie te krijgen. Door het horen van beide partijen kan de gelegenheid bestaan om tot een oplossing te komen. [60]

[59] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 733
[60] Kamerstukken II 1997-1998, 25 837, p. 19-21

In paragraaf 4.1 werd vermeld dat de klachtbehandelaar naast de “Instructie voor de behandeling van klachten” de memo dient te hanteren.

Aanvullende memo, gemeente Roermond:

> Zoals bekend kunnen burgers met klachten over de wijze waarop zij door de gemeente Roermond zijn behandeld bij de Nationale Ombudsman terecht (indien zij hun klacht eerst bij de gemeente kenbaar hebben gemaakt).
> De klacht is ingeschreven in het klachtenregister bij de afdeling Kabinet en Communicatie.
> U handelt de klacht namens burgemeester en wethouders af.
> U nodigt de klager uit om zich te laten horen, in aanwezigheid van de ambtenaar op wie de klacht betrekking heeft. Indien klager daaraan geen behoefte heeft, wordt de ambtenaar alleen gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
>
> Naar aanleiding van het onderzoek handelt u de klacht af binnen 6 weken na indiening van de klacht. Eventueel kan een verdaging met 4 weken plaatsvinden, hetgeen wordt medegedeeld aan de klager en degene over wie wordt geklaagd.
>
> De klager, degene tegen wie de klacht is gericht, de burgemeester, de gemeentesecretaris en de portefeuillehouder personeel en organisatie worden in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek en de eventuele conclusies die daaraan zijn/worden verbonden. Aan de klager wordt bij uw beslissing medegedeeld dat hij zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling. Het adres van de Nationale Ombudsman luidt: Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.
> Mede in verband met de mogelijkheid dat klagers de Nationale Ombudsman benaderen en de kosten dan voor de gemeente zijn, is het van belang de termijnen goed in de gaten te houden.
>
> **In het belang van een goede procesbewaking s.v.p. een kopie van alle stappen die in het traject worden gezet naar de afdeling Kabinet en Communicatie.**

De memo zoals hierboven wordt weergegeven sluit aan bij de “Instructie voor de behandeling van klachten”. De memo geeft instructies over de stappen die de klachtbehandelaar moet volgen om de klacht te behandelen.

De memo bevat de volgende minimumeisen:
- registratie;
- beginsel van hoor en wederhoor;
- afdoeningstermijn;
- motiveringsbeginsel.

De “Instructie voor de behandeling van klachten”, zoals is getoetst in paragraaf 4.3, bevatte de volgende minimumeisen:
- onpartijdigheid van de klachtbehandelaar;
- registratie.

Indien de memo en de “Instructie voor de behandeling van klachten” naast elkaar wordt gelegd, mist de procedure nog enkele minimumeisen waar aan de klachtenregeling aan moet voldoen, volgens hoofdstuk 9 Awb. De minimumeisen van schriftelijke ontvangstbevestiging en ontvankelijkheidsvereisten worden in beide documenten niet vermeld. Deze minimumeisen zijn van belang voor de procedure en de zorgvuldigheid van de klachtenbehandeling. De schriftelijke ontvangstbevestiging is met name van belang, omdat de wettelijke termijn van zes of tien weken begint te lopen op het tijdstip waarop het klaagschrift is ontvangen. Daarbij zijn de ontvankelijkheidsvereisten van belang, omdat de klachtbehandelaar op de hoogte moet zijn van de vereisten waaraan een klacht moet voldoen.

4.4 Knelpunten

Uit gesprekken met de klachtencoördinator, klachtbehandelaar en uit de resultaten van de behandelde klachten uit 2009, kan de conclusie worden getrokken dat er binnen de gemeente Roermond verschillende knelpunten zijn met betrekking tot de interne klachtenregeling. Deze knelpunten zullen in de volgende paragraven besproken worden.

Klachtenregistratie
Uit de registratielijst van 2009, blijkt dat de gemeente Roermond 10 klachten binnen heeft gekregen in 2009, zie bijlage 9. Deze registratielijst geeft tevens aan of de klachten gegrond of ongegrond zijn en of de klager zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend.

In een gesprek met de klachtencoördinator wordt aangegeven dat niet iedere klacht wordt geregistreerd. Een oorzaak hiervoor kan zijn dat de klachten telefonisch afgehandeld worden waardoor deze niet altijd worden geregistreerd. Doordat niet alle klachten geregistreerd worden ontstaat er geen objectief beeld van het percentage klachten dat de gemeente Roermond jaarlijks ontvangt.

Gedraging
Indien naar de “Instructie voor de behandeling van klachten” van de gemeente Roermond wordt gekeken, valt op dat het begrip “gedraging” niet duidelijk wordt uitgelegd. De “Instructie voor de behandeling van klachten” geeft in artikel 1 aan dat alleen een ingediende klacht over een gedraging van een ambtenaar, bestuurder of bestuursorgaan in behandeling wordt genomen. Uit de interviews met de klachtbehandelaars blijkt dat het niet altijd even duidelijk is wat er onder een gedraging wordt verstaan, hierdoor komt het voor dat de klacht op een verkeerde wijze wordt afgehandeld.

Wettelijke termijnen behalen
De gemeente Roermond geeft in het jaarverslag van 2008 te kennen dat 80% van alle klachten binnen de wettelijke termijnen afgehandeld dient te worden. Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat 52% van de klachten binnen de wettelijke termijnen worden afgehandeld. De reden die hiervoor gegeven wordt, is de complexiteit van de klachten. Wanneer de klachtencoördinator de klacht doorstuurt naar desbetreffende klachtbehandelaar, moet de klachtencoördinator erop kunnen vertrouwen dat de klachtbehandelaar de klachten binnen de wettelijk gestelde termijn afhandelt. Indien de klacht complex is, kan het voorkomen dat de wettelijke termijn en de verdagingstermijn overschreden wordt. De klachtbehandelaar behoort de klachtencoördinator hiervan op de hoogte te stellen. Samen dienen zij ervoor te zorgen dat de klacht binnen de wettelijk gestelde termijn dient te worden afgehandeld. Uit de interviews met de klachtencoördinator en klachtbehandelaar blijkt uit ervaringen dat dit niet altijd naar behoren gebeurt.

Geen vaste structuur/duidelijke instructie
De “Instructie voor de behandeling van klachten” heeft als doel aan te geven wie belast is met de bevoegdheid om de klachten af te handelen en op welke wijze zij dit moeten doen. Uit de toetsing van paragraaf 4.3 blijkt dat de “Instructie voor de behandeling van klachten” niet alle minimumeisen die hoofdstuk 9 Awb voorschrijft bevat. Naast de “Instructie voor de behandeling van klachten” is er een memo. Deze memo dient als aanvulling op de “Instructie voor de behandeling van klachten”. Zowel de “Instructie voor de behandeling van klachten” als de memo zijn gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Awb, maar zijn beide niet compleet. Hierdoor ontstaat enige onduidelijkheid over het opvolgen van de instructies en de memo in relatie tot de wet. Voor de klachtbehandelaars bestaat enige onduidelijkheid over het gebruik van de “Instructie voor de behandeling van klachten” en de aanvullende memo. De klachtbehandelaars zijn in sommige gevallen niet op de hoogte van de aanvullende memo.

De gemeente Roermond heeft bewust gekozen de bepalingen die van rechtswege zijn vervallen niet meer op te nemen, omdat ervan uit werd gegaan dat de klachtbehandelaar de wet ter controle raadpleegt. Uit de interviews met de klachtbehandelaars blijkt dat deze vaak niet op de hoogte van de interne klachtenregeling zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. Zij volgen alleen de “Instructie voor de behandeling van klachten” op en in sommige gevallen de memo. Doordat er geen vaste structuur is in het gebruik van de instructie en de memo, loopt de gemeente Roermond de kans dat de klacht niet op een zorgvuldige wijze wordt behandeld en dat de wettelijk gestelde termijn worden overschreden.

Daarnaast komen de schriftelijke klachten binnen bij de postkamer, deze maken een eerste selectie voordat ze naar de klachtencoördinator gaan. De medewerkers van de postkamer beoordelen in eerste instantie of het om een klacht gaat. Door deze wijze van sorteren komen niet alle klachten aan op de juiste plek en zullen dan vaak niet als klacht worden afgehandeld.

Communicatie
Volgens de afdeling KC, waar de klachtencoördinator werkzaam is, is binnen de gemeente Roermond geen duidelijke communicatie tussen de klachtencoördinator en klachtbehandelaars. Indien een klachtbehandelaar de klacht in behandeling neemt, zal de klachtencoördinator erop moeten vertrouwen dat klachtbehandelaar de instructies en bijbehorende memo, in acht zal nemen. De klachtencoördinator, maar ook de klachtbehandelaar dienen de termijnen te bewaken. Indien de klachtbehandelaar géén melding maakt aan de klachtencoördinator is de kans groot dat de afhandeling van de klacht de wettelijke termijn overschrijdt. Het verdient aan te bevelen dat de klachtbehandelaar daarom beter dient te communiceren met de klachtencoördinator.

Implementatie
Het is voor de klachtbehandelaars van de gemeente Roermond verwarrend dat er twee documenten zijn voor de afhandeling van klachten. Een instructie geeft normaliter een procesbeschrijving/handleiding aan. De instructie en aanvullende memo die de klachtbehandelaars dienen te gebruiken, bevatten geen uitgebreide procesbeschrijving en zijn niet compleet. Er werd van uitgegaan dat de klachtbehandelaar de wet ter controle deed raadplegen, mocht dit noodzakelijk zijn. Uit interviews met de klachtbehandelaars blijkt dat de wet niet wordt geraadpleegd.

Duidelijke rol van de klachtcoördinator
De rol van de klachtcoördinator binnen het proces van de klachtbehandeling is op dit moment niet duidelijk. Het is van belang dat hij het aanspreekpunt is voor burgers en klachtbehandelaars. De klachtcoördinator dient de termijnen te bewaken en waarnodig de klachtbehandelaars aansturen bij het afhandelen van klachten. Daarbij is de klachtcoördinator verantwoordelijk voor de registratie van de klachten en voor de jaarlijkse evaluatie en publicatie van de ingediende klachten.

4.5 Samenvatting en conclusies

De gemeente Roermond maakt gebruik van een “Instructie voor de behandeling van klachten” met aanvullende memo om de klachten af te handelen. Uit onderzoek blijkt dat de “Instructie voor de behandeling van klachten” en de memo samen de volgende minimumeisen uit hoofdstuk 9 Awb bevatten:

- onpartijdigheid van de klachtbehandelaar;
- registratie;
- beginsel van hoor en wederhoor;
- afdoeningstermijn;
- motiveringsbeginsel.

De minimumeisen “schriftelijke ontvangstbevestiging” en “ontvankelijkheidsvereisten” worden in beide documenten niet vermeld. Deze minimumeisen zijn van belang voor de procedure en de zorgvuldigheid van de klachtenbehandeling. De schriftelijke ontvangstbevestiging is met name van belang, omdat de wettelijke termijn van zes of tien weken begint te lopen op het tijdstip waarop het klaagschrift is ontvangen. Daarnaast zijn de ontvankelijkheidsvereisten van belang, omdat de klachtbehandelaar op de hoogte moet zijn van de vereisten waaraan een klaagschrift aan moet voldoen.
Uit gesprekken met de klachtencoördinator, klachtbehandelaar en uit de resultaten van de behandelde klachten uit 2009, kan de conclusie worden getrokken dat er binnen de gemeente Roermond verschillende knelpunten zijn met betrekking tot de interne klachtenregeling. Deze knelpunten zijn:

- de registratie van de klachten;
- gedraging;
- behalen van de wettelijke termijnen;
- de communicatie;
- de structuur;
- implementatie;
- duidelijke rol klachtencoördinator.

5 De onafhankelijke klachtadviesinstantie

Het intern klachtrecht geeft de gemeente de keuze om de behandeling van klachten zelf te behandelen of een persoon of commissie bij wettelijk voorschrift of besluit aan te stellen als klachtbehandelaar.

In dit hoofdstuk worden voor- en nadelen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie besproken en op welke wijze de onafhankelijke klachtadviesinstantie ingeschakeld dient te worden.

5.1 Waarom een onafhankelijke klachtadviesinstantie

In de begroting van 2008 was opgenomen dat 80% van de klachten binnen de gestelde wettelijke termijn van zes weken afgehandeld moest zijn. Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat het percentage klachten dat binnen de gestelde termijn is afgehandeld, lager was uitgevallen dan in 2008 werd beoogd, namelijk 52%. De oorzaak hiervan is onder andere gelegen in de complexiteit van een aantal dossiers.[61] In de begroting van 2009 wordt aangegeven dat de gemeente Roermond 90% van de schriftelijke ingediende klachten binnen de wettelijk gestelde termijnen wenst af te handelen.[62]

Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat de gemeente Roermond voornemens was in 2009 een onderzoek te starten waarin de interne klachtenregeling van de gemeente Roermond nader beoordeeld dient te worden. Daarbij wordt duidelijk uit interviews met de klachtencoördinator en klachtbehandelaar dat behoefte is aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie die de klachten voor de gemeente Roermond afhandelt. Volgens de klachtencoördinator en klachtbehandelaar is een onafhankelijke klachtadviesinstantie van belang om het gevoel van partijdigheid weg te nemen bij de klagende burger.

5.2 Instellen onafhankelijke klachtadviesinstantie

Indien de gemeente Roermond een onafhankelijke klachtadviesinstantie wil instellen, zijn een aantal wettelijke voorschriften van belang. Een onafhankelijk persoon of klachtadviesinstantie wordt ingevolge artikel 9:14 lid 1 Awb ingesteld bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan. De drie bestuursorganen stellen ieder afzonderlijk een verordening vast ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft. In deze verordening moet expliciet een instantie worden aangewezen die wordt belast met de behandeling en advisering van een klacht.

Wanneer een persoon of klachtadviesinstantie is ingesteld, kan het bestuursorgaan slechts in het algemeen instructies geven, artikel 9:14 lid 2 Awb. De algemene instructie zal de formele klachtenregeling beschrijven, die aangepast is op de bevoegdheden van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

5.3 De procedure

Indien de gemeente Roermond een onafhankelijke klachtadviesinstantie instelt, zal de volgende procedure gevolgd moeten worden.

Binnenkomst klacht
De klachten komen binnen bij de postkamer van de gemeente Roermond. De medewerkers van de postkamer bekijken of de brief een klacht bevat. Iedere klacht die binnen komt, wordt

[61] Jaarrekening 2008 Gemeente Roermond
[62] Begroting 2009 Gemeente Roermond

voorzien van een datum van ontvangst. De brieven die een klacht bevatten worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator van de gemeente Roermond bekijkt de klachten en maakt een inschatting of de klachten in behandeling genomen moeten worden door de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Behandeling klacht
Artikel 9:15 Awb verplicht het bestuursorgaan bij de ontvangstbevestiging de klager op de hoogte te stellen dat het klaagschrift in handen wordt gesteld van een onafhankelijke klachtadviesinstantie. Daarbij vermeldt het bestuursorgaan dat de klacht binnen de wettelijke termijn van tien weken wordt afgehandeld. De wettelijke termijn van een behandeling door een onafhankelijke klachtadviesinstantie verschilt namelijk met de reguliere termijn van zes weken.

Afschrift naar betrokken
Een afschrift van het klaagschrift alsmede de daarbij mee gezonden stukken worden verzonden naar degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Hoor- en wederhoor
Ingevolge artikel 9:15 lid 2 Awb geschiedt het horen door de voorzitter of een lid van de klachtadviesinstantie. De klager en beklaagde kunnen zich eventueel laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. In principe worden klager en beklaagde in elkaars aanwezigheid gehoord. Hiervan kan worden afgeweken door de klachtadviesinstantie indien klager of beklaagde dit wensen.

De klachtadviesinstantie bepaalt of van het horen van 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, artikel 9:15 lid 3 Awb. Van het horen, dat in beslotenheid plaatsvindt, wordt een verslag gemaakt. Indien klager en beklaagde niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord, wordt daarvan melding gemaakt in het verslag.[63]

De klachtadviesinstantie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Indien bij een stemming de stemmen staken dan beslist de stem van de voorzitter. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt, indien die minderheid dat verlangt.

Rapport en advies
De klachtadviesinstantie legt tijdig een gemotiveerd en gedocumenteerd advies vergezeld van het verslag van de hoorzitting en van eventuele aanbevelingen voor aan het bestuursorgaan. Ingevolge artikel 9:15 lid 4 Awb moet het rapport bevindingen bevatten die uit het onderzoek, dat door de klachtadviesinstantie is ingesteld, naar voren komen. Het advies bevat eventuele conclusies die het bestuursorgaan uit de bevindingen kan trekken.[64]

Eindoordeel
De klachtadviesinstantie geeft het bestuursorgaan een advies over de bevindingen van zijn onderzoek. Het eindoordeel over de ontvankelijkheid of gegrondheid van de klacht ligt bij het bestuursorgaan.

Indien het bestuursorgaan afwijkt in de conclusies van het advies, dient het bestuursorgaan ingevolge artikel 9:16 Awb jo artikel 9:12 Awb de reden voor deze afwijking te vermelden in de conclusies. Het advies van dat de klachtadviesinstantie heeft gegeven dient mee gezonden te worden ter kennisgeving.

[63] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 746-747
[64] P.J.J. van Buuren e.a., 2009, p. 746-747

5.4 Voor- en nadelen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie

Om te beoordelen of een onafhankelijke klachtadviesinstantie een toegevoegde waarde kan bieden voor de gemeente Roermond, zullen de voor- en nadelen in deze paragraaf worden besproken.

Voordelen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie
Voor de burger kan een onafhankelijke klachtadviesinstantie voordelen bieden. Burgers hebben vaak het gevoel dat indien zij een klacht over de gemeente Roermond (bestuurorgaan, bestuurder of ambtenaar) bij de gemeente kenbaar maken, zij niet serieus worden genomen. De burgers denken al gauw dat de gemeente Roermond de klacht niet serieus behandelt en dat zij samen "onder één hoedje" spelen. Door het instellen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie kan dit gevoel bij de burgers worden weggenomen, waardoor het vertrouwen tussen het bestuursorgaan en burger wordt hersteld.

Een onafhankelijke klachtadviesinstantie kijkt objectief naar de organisatie, omdat deze buiten de organisatie staat en geen binding heeft met de gemeente Roermond. Indien de klachten intern worden behandeld, wordt vaak niet objectief gekeken naar de kern van de klacht, omdat het in veel gevallen een klacht betreft over een gedraging van een medewerker van de gemeente Roermond. Doordat de onafhankelijke klachtadviesinstantie buiten de organisatie van de gemeente Roermond staat, kan deze de knelpunten binnen de organisatie van de gemeente Roermond sneller signaleren. Het leereffect voor de gemeente Roermond zal hierdoor toenemen.

Voor de klachtbehandelaar biedt een onafhankelijke klachtadviesinstantie ook voordelen. Veelal staat een klachtbehandelaar tussen zijn of haar medewerkers en de klager. De klachtbehandelaar wil de desbetreffende medewerker niet af vallen, maar wil/moet toch de klacht afhandelen. Een onafhankelijke klachtadviesinstantie kan dit knelpunt bij de klachtbehandelaar wegnemen. De onafhankelijke klachtadviesinstantie heeft immers geen binding met de gemeente en diens medewerkers.

Een ander voordeel dat een onafhankelijke klachtadviesinstantie biedt, is de termijnbewaking. De gemeente Roermond gaf in de jaarrekening van 2008 aan dat het percentage klachten dat binnen de gestelde termijn afgehandeld diende te worden lager uitviel dan dat in de begroting van 2008 is vastgesteld. De oorzaak hiervan is veelal gelegen in de complexiteit van de klacht. Doordat een onafhankelijke klachtadviesinstantie zich over de klachten buigt, kan een complexe klacht toch binnen de gestelde wettelijke termijnen worden afgehandeld.

Nadelen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie
Een nadeel van een onafhankelijke klachtadviesinstantie is dat de behandeling van de klacht meer tijd in beslag neemt. De onafhankelijke klachtadviesinstantie zal de formele klachtenregeling volgen, waardoor de behandeling van de klacht langer, maar wel binnen de wettelijk gestelde termijn, afgehandeld wordt. De wettelijk gestelde termijn voor een klachtadviesinstantie is tien weken, waarbij de termijn nog met vier weken kan worden verdaagd. Indien de gemeente Roermond de klachten intern en informeel door de klachtbehandelaars laat afhandelen, kan de klacht snel en eenvoudig worden opgelost.

De heer Peters van de gemeente Maasgouw gaf in zijn interview een ander nadeel van een onafhankelijke klachtadviesinstantie aan. Uit de praktijk is gebleken dat gemeente in veel gevallen het advies niet overneemt dat de onafhankelijke klachtadviesinstantie uitbrengt. De gemeenten zijn hiertoe niet verplicht, omdat het bestuursorgaan de eindverantwoording heeft. Maar indien gemeente niets doet met het advies dat een onafhankelijke

klachtadviesinstantie uitbrengt, heeft een onafhankelijke klachtadviesinstantie geen toegevoegde waarde.

Het kostenplaatje dat aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie hangt, kan ook een nadeel zijn voor de gemeente Roermond. De leden van de onafhankelijke klachtadviesinstantie dienen een vergoeding te krijgen. De gemeente Roermond zal een afweging moeten maken of een onafhankelijke klachtadviesinstantie zich loont, gelet op het aantal te verwachten klachten die door een onafhankelijke klachtadviesinstantie moeten worden behandeld.

Toegevoegde waarde onafhankelijke klachtenadviesinstantie voor de gemeente Roermond
Uit het vorengenoemde voor- en nadelen kan geconcludeerd worden dat een klachtadviesinstantie een toegevoegde waarde kan bieden voor de gemeente Roermond, mits er sprake is van voldoende complexe klachten.

5.5 Samenvatting en conclusies

Uit onderzoek kan geconcludeerd worden dat een onafhankelijke klachtadviesinstantie een toegevoegde waarde heeft voor de gemeente Roermond, indien zich voldoende klachten lenen voor een afhandeling door een onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Indien de gemeente Roermond kiest voor een onafhankelijke klachtadviesinstantie, zal de klachtenregeling moeten worden aangepast. De drie bestuursorganen zullen deze regeling vaststellen voor zover het hun bevoegdheid betreft. In deze regeling moet expliciet een instantie worden aangewezen die wordt belast met de behandeling en advisering van een klacht.

Voor de afhandeling van klachten zal door een onafhankelijke klachtadviesinstantie algemene instructie gemaakt moeten worden, die is aangepast op de bevoegdheden van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

De voordelen om een onafhankelijke klachtadviesinstantie in te stellen zijn:
- het gevoel van partijdigheid wordt afgenomen bij de burger;
- het brengt een beter leereffect;
- de klachtbehandelaar staat niet meer tussen zijn medewerker en de klager in;
- complexe klachten kunnen sneller worden behandeld, waardoor de wettelijke termijnen niet worden overschreden.

De nadelen van een onafhankelijke klachtadviesinstantie:
- de behandeling van de klachten neemt meer tijd in beslag;
- het bestuursorgaan heeft het eindoordeel over de klacht, waardoor deze het advies niet altijd gebruikt;
- de leden van de klachtadviesinstantie dienen een vergoeding te krijgen.

6 Klachtenregeling binnen andere gemeenten

In dit hoofdstuk zal er gekeken worden hoe de klachtenregeling binnen andere gemeenten is geregeld. Er zal gekeken worden hoe de gemeenten hun klachtrecht geregeld hebben, waar de knelpunten zitten en of zij gebruik maken van een onafhankelijke klachtadviesinstantie. In de bijlage 10 t/m 13 zijn de instructies van de gemeenten terug te vinden.

Gemeente Maasgouw
Uit een interview met de heer Peters, klachtencoördinator van de gemeente Maasgouw, blijkt dat de gemeente Maasgouw de klachten intern afhandelt. Voorheen heeft de gemeente Maasgouw met een onafhankelijke klachtadviesinstantie gewerkt. De heer Peters geeft aan dat hij geen voorstander was van een onafhankelijke klachtadviesinstantie. De reden hiervoor was dat uit de praktijk is gebleken dat het advies dat de commissie uitbracht, in veel gevallen niet door de gemeente werd overgenomen. Daarbij werden de meeste klachten informeel afgehandeld, waardoor een onafhankelijke klachtadviesinstantie overbodig werd.

De gemeente Maasgouw probeert de ingekomen klachten waar mogelijk op een informele wijze te behandelen. De heer Peters geeft aan dat de klager vaak de intentie niet heeft om een formele procedure te starten. De klager wil graag serieus genomen worden en volgens de heer Peters kan men dit bereiken door direct contact op te nemen met de klager. Door het directe contact kan de klager zijn verhaal doen en kan er in de meeste gevallen samen met de klachtbehandelaar direct naar een oplossing worden gezocht. Uit ervaring geeft de heer Peters aan dat de klager, door het informele contact, sneller tevreden is met een excuus van de beklaagde.

Gemeente Meerssen
De gemeente Meerssen kent een interne klachtenregeling. Daarnaast was de gemeente Meerssen aangesloten bij de Gemeenschappelijke regeling Ombudscommissie Zuid-Limburg.

Indien een burger van de gemeente Meerssen een klacht heeft over een ambtenaar of bestuurder, kan deze de klacht bij de gemeente Meerssen kenbaar maken. De klacht komt binnen bij de klachtencoördinator, waarna de klacht door wordt verwezen naar de leidinggevende van de beklaagde. De heer Willems geeft in zijn interview aan dat de gemeente Meerssen erna streeft de klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. De heer Willems is van mening dat de burger niet staat te wachten op een formele klachtenregeling, maar vaak genoegen neemt met “excuses” van de beklaagde.

De heer Willems geeft uit ervaring aan dat klachten kunnen ontstaan indien de communicatie gebrekkig verloopt. Om dit probleem te voorkomen vraagt de gemeente Meerssen van haar ambtenaren hier aandacht aan te schenken.

Naast het intern klachtrecht is de gemeente aangesloten bij de externe ombudscommissie, namelijk de Gemeenschappelijke regeling Ombudscommissie Zuid-Limburg. De Gemeenschappelijk regeling Ombudscommissie Zuid-Limburg biedt hulp aan de klager indien deze van mening is dat de gemeente onvoldoende aandacht aan zijn of haar klacht heeft besteed of als de klager het niet eens is met de conclusie van de gemeente.[65]

Gemeente Schinnen
De gemeente Schinnen heeft een gemeentelijke ombudscommissie. Mevrouw Weijenberg geeft in haar interview aan dat de gemeente Schinnen destijds voor deze commissie heeft gekozen, omdat aansluiting bij de regionale ombudscommissie (georganiseerd via de gemeente Maastricht) of aansluiting bij de Nationale Ombudsman dure faciliteiten waren,

[65] <www.ombudscommissiezuidlimburg.nl>

gelet op het aantal te verwachten klachten die door een dergelijke commissie zouden moeten worden behandeld. Daarbij geeft mevrouw Weijenberg aan dat de gemeente Schinnen voor klachten met betrekking tot medewerkers een interne klachtenregeling kent, waarbij eerst de leidinggevende de klacht behandelt en de commissie als een soort “beroepsinstantie” functioneert.

De gemeentelijke ombudscommissie van de gemeente Schinnen bestaat uit drie juristen die géén binding hebben met de gemeente Schinnen en tevens voor de gemeente Onderbanken actief zijn. Mevrouw Weijenberg gaf aan dat de ombudscommissie tot op heden nog geen klachten in behandeling heeft genomen. Wel zijn er twee klachten aan de ombudscommissie voorgelegd, waarbij er één terugverwezen is en de tweede, vanwege het vertrek van de bestuurder, niet behandeld diende te worden.

Onlangs hebben de drie leden van de gemeentelijke ombudscommissie zich collectief bedankt. Men was van mening dat er te weinig ervaring kon worden opgedaan en dat er onvoldoende binding met de gemeente Schinnen was. De leden van de gemeentelijke ombudscommissie hebben geadviseerd de gemeente Schinnen aan te laten sluiten bij de Nationale Ombudsman. Inmiddels is aan het college van B & W geadviseerd om de mogelijkheden eerst te onderzoeken. Een optie is bijvoorbeeld om de leden van de Awb-commissie tevens te installeren als ombudscommissie. De Awb-commissie heeft voldoende ervaring en binding met Schinnen, zodat zij deze taak wellicht ook op zich zouden kunnen en willen nemen.

Gemeente Weert
De heer Lemmen geeft in zijn interview aan dat de gemeente Weert een interne klachtenregeling hanteert. De heer Lemmen is klachtencoördinator en bewaakt het proces en stuurt waar nodig de klachtbehandelaars bij.

De klachten komen als eerste binnen bij de postkamer. Vervolgens worden de ingekomen klachten nagekeken en doorgestuurd naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator stuurt de klachten vervolgens door naar desbetreffende klachtbehandelaar. Indien de klachtbehandelaar de wettelijke termijn uit het oog verliest, attendeert de klachtencoördinator de klachtbehandelaar daarop.

De heer Lemmen geeft aan vóór een informele afhandeling van klachten te zijn. Indien de klachtbehandelaar telefonisch contact opneemt met de klager, kan in negen van de tien gevallen de klacht meteen worden afgehandeld. Volgens de heer Lemmen is het voor de klager van belang dat er naar hem of haar geluisterd wordt. Door deze informele wijze toe te passen op de behandeling van klachten, voorkomt de gemeente Weert dat de klager de formele procedure ingaat.

6.1 Samenvatting en conclusies

Tijdens het onderzoek hebben er interviews plaatsgevonden met andere gemeenten om te kijken hoe zij hun klachten afhandelen. De instructies van de gemeenten die terug te vinden zijn in bijlage 10, bevatten alle minimumeisen die hoofdstuk 9 van de Awb voorschrijft.

Daarnaast geven de klachtencoördinatoren aan de meeste ingekomen klachten op een informele wijze afgehandeld worden. Deze wijze wordt toegepast, omdat de klager vaak niet de intentie heeft om de gehele formele procedure te doorlopen.

De gemeente Maasgouw heeft voorheen gewerkt met een onafhankelijke klachtadviesinstantie. De reden waarom de gemeente Maasgouw over gestapt is op een interne klachten afhandeling is, omdat het advies dat de onafhankelijke klachtencommissie gaf aan de gemeente, niet altijd werd nageleefd. Daarnaast werden de meeste klachten op een informele wijze afgehandeld, waardoor een onafhankelijke klachtencommissie overbodig werd.

De gemeente Schinnen heeft tot voorkort gebruik gemaakt van een gemeentelijke ombudscommissie. Onlangs hebben de drie leden van de gemeentelijke ombudscommissie de gemeente Schinnen geadviseerd om aansluiting te zoeken bij de Nationale ombudsman. De reden hiervoor was dat de gemeentelijke ombudscommissie tot op heden nog geen klachten in behandeling heeft genomen. Daarbij waren de leden van de gemeentelijke ombudscommissie van mening dat er te weinig ervaring kon worden opgedaan en er onvoldoende binding was met de gemeente Schinnen.

7 Conclusies

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de centrale vraag van dit onderzoek:

"Is het mogelijk om de gehele klachtafhandeling van de gemeente Roermond uit te besteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie volgens de wettelijke vereisten, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, voordat de klacht bij de Nationale ombudsman terecht komt?"

Uit onderzoek kan geconcludeerd worden dat de gemeente Roermond de gehele klachtregeling kan uitbesteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie, mits zich voldoende klachten lenen voor een afhandeling door een onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Daarnaast heeft gemeente Roermond de keuze uit drie mogelijkheden met betrekking tot het afhandelen van klachten.

Mogelijkheid 1: Behouden van de interne behandeling van klachten door de gemeente Roermond.

Indien de gemeente Roermond ervoor kiest de klachten door de klachtbehandelaars te laten afhandelen, dient aandacht te worden besteedt aan de volgende punten:

- *Duidelijke rol van de klachtcoördinator*
  De klachtcoördinator zal een duidelijke rol moeten krijgen bij het afhandelen van klachten. Zo is het van belang dat hij het aanspreekpunt is voor burgers en klachtbehandelaars. De klachtcoördinator dient de termijnen te bewaken en waarnodig de klachtbehandelaars aansturen bij het afhandelen van klachten. Daarbij is de klachtcoördinator verantwoordelijk voor de registratie van de klachten en voor de jaarlijkse evaluatie en publicatie van de ingediende klachten.

- *Nieuwe klachtenregeling/instructie*
  De gemeente Roermond hanteert op dit moment twee documenten om de klachten af te handelen. Het is aan te bevelen deze twee documenten, zowel de "Instructie voor de behandeling van klachten" als de memo, samen te voegen in één document.
  De instructie dient een duidelijk verloop van de procedure om een klacht af te handelen te omschrijven. Dit houdt in dat de nieuwe instructie aangevuld dient te worden met alle minimumeisen die hoofdstuk 9 Awb voorschrijft. Daarnaast dienen de klachtbehandelaars op de hoogte te worden gebracht dat er naast de instructie/regeling wettelijke bepalingen zijn in de Awb. De nieuwe klachtregeling/instructie dient op de website van de gemeente Roermond geplaatst te worden, zodat ook de burgers op de hoogte zijn van de klachtenregeling/instructie.

- *Informele afhandeling*
  Het is aan te bevelen de klachten in eerste instantie op een informele wijze af te handelen. De meeste klachten kunnen op een informele wijze worden afgehandeld, omdat het vaak niet de intentie van de klager is de hele formele procedure te bewandelen. De wijze waarop de klacht informeel wordt afgehandeld, dient opgenomen te worden in de nieuwe klachtregeling/instructie.

- *Checklist*
  Naast de nieuwe instructie is het aan te bevelen een checklist te maken. De klachtbehandelaars kunnen snel nalopen of zij de belangrijke elementen van de instructie hebben doorlopen.

- *Registratie*
  Voor de klachtcoördinator is het van belang om elke klacht die binnenkomt te registeren, volgens artikel 9:12a Awb. Aan het eind van het jaar kan een duidelijk beeld worden gegeven over het aantal klachten dat binnen de wettelijk gestelde termijn is afgehandeld en welke klachten zich lenen voor een afhandeling volgens de formele procedure.

Het voordeel om de klachten binnen de gemeente Roermond af te handelen is dat de klachten op een informele wijze afgehandeld kunnen worden. Het is niet de intentie van de burger om de gehele procedure te doorlopen. Het is voor de burger van belang dat hij serieus genomen wordt. Daarbij biedt een afhandeling van een klacht door de gemeente Roermond het voordeel dat desbetreffende ambtenaar waar de klacht betrekking op heeft, kan direct worden aangesproken.

Mogelijkheid 2: Pilot onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Voordat de gemeente Roermond een onafhankelijke klachtadviesinstantie samenstelt, zoals artikel 9:14 Awb voorschrijft, zal na een evaluatie van de klachtenregistratie, eerst een afweging gemaakt moeten worden of er voldoende klachten zijn die zich lenen voor een afhandeling door een onafhankelijke klachtadviesinstantie. Het is de bedoeling dat elke klacht via de onafhankelijke klachtadviesinstantie wordt afgehandeld. Hiervoor is de registratie van de klachten van belang. Uit de registratie van de klachten, zoals artikel 9:12a Awb omschreven wordt, kan worden nagegaan hoeveel klachten via de formele procedure worden afgehandeld. Indien voldoende klachten zich lenen voor de formele afhandeling van klachten, is het zinvol dat de gemeente Roermond een onafhankelijke klachtadviesinstantie instelt.

De rol als aanspreekpunt voor burgers die een mondelinge klacht of schriftelijke klacht indienen blijft weggelegd voor de klachtcoördinator evenals het registeren, evalueren en publiceren van de klachten. De klachtcoördinator verwijst de ingekomen klachten door naar de onafhankelijke klachtadviesinstantie, waarna deze de klachten verder afhandelt.

Indien de gemeente Roermond kiest voor een onafhankelijke klachtadviesinstantie, zal de klachtregeling moeten worden aangepast. De drie bestuursorganen zullen deze regeling vaststellen ieder voor zover het hun eigen bevoegdheid betreft. In deze regeling moet expliciet een instantie worden aangewezen die wordt belast met de behandeling en advisering van een klacht.

Het is aan te bevelen gedurende twee jaar een pilot te draaien. Tijdens deze periode kunnen tussentijds evaluaties worden gehouden. Aan het eind van deze pilot zal een eindevaluatie plaatsvinden. Indien uit de evaluatie blijkt dat het hanteren van een onafhankelijke klachtadviesinstantie meerwaarde heeft, kan de gemeente Roermond definitief gebruik maken van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Mogelijkheid 3: Combinatie van mogelijkheid 1 en 2.

De gemeente Roermond kan ervoor kiezen om eerst de klachten op een informele wijze af te handelen. Indien de klachten zich niet lenen voor een afhandeling op informele wijze, kan een onafhankelijke klachtadviesinstantie de klachten in behandeling nemen.

Wanneer de gemeente Roermond kiest voor mogelijkheid 3, dient de klachtregeling/instructie aangepast te worden. Daarbij zal de burger op de hoogte gesteld moeten worden dat deze zowel mondeling als schriftelijk de klacht kan indienen bij de klachtcoördinator (aanspreekpunt). Dit dient duidelijk op de website van de gemeente Roermond worden vermeld. De klachtcoördinator krijgt de klachten als eerste binnen en zal moeten beoordelen

of de klachten op een informele wijze afgehandeld kunnen worden of dat de onafhankelijke klachtadviesinstantie de klacht in behandeling dient te nemen. Het is daarom van belang dat de klachtencoördinator een duidelijke rol krijgt. De klachtencoördinator dient de termijnen te bewaken en waarnodig de klachtbehandelaars aansturen bij het afhandelen van klachten. Daarbij is de klachtencoördinator verantwoordelijk voor de registratie van de klachten en voor de jaarlijkse evaluatie en publicatie van de ingediende klachten, zoals artikel 9:12a Awb voorschrijft.

Indien de klachten zich niet lenen om op een informele wijze te worden behandeld, dient de klacht doorverwezen te worden naar de onafhankelijke klachtadviesinstantie. De bestaande klachtregeling zal hierop aangepast moeten worden. De drie bestuursorganen zullen deze regeling vaststellen ieder voor zover het hun eigen bevoegdheid betreft. In deze regeling moet expliciet een instantie worden aangewezen die wordt belast met de behandeling en advisering van een klacht.

Het is aan te bevelen gedurende twee jaar een pilot te draaien. Tijdens deze periode kunnen tussentijds evaluaties worden gehouden. Aan het eind van deze pilot zal een eindevaluatie plaatsvinden. Indien uit de evaluatie blijkt dat het hanteren van een onafhankelijke klachtadviesinstantie meerwaarde heeft, kan de gemeente Roermond definitief gebruik maken van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

8 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden op basis van de conclusies, zoals omgeschreven in hoofdstuk 7, aanbevelingen gegeven ter verbetering van de interne klachtenregeling van de gemeente Roermond. Daarbij zal een aanbeveling worden gedaan ten aanzien van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Uit de conclusies in hoofdstuk 7 is gebleken dat de gemeente Roermond de keuze heeft uit een drietal mogelijkheden om de klachten af te handelen. Het is voor de gemeente Roermond aan te bevelen om voor keuze mogelijkheid 3 “combinatie van mogelijkheid 1 en 2” te kiezen.

In eerste instantie zal worden beoordeeld of de klachten zich lenen voor een informele afhandeling. De klachten die zich niet lenen voor deze afhandeling, te denken valt aan complexe klachten of klachten van notoire klagers, worden doorverwezen naar een onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Door in eerste instantie de klachten op een informele wijze te behandelen, kan meteen naar een oplossing worden gezocht. Daarbij is een bijkomend voordeel dat indien de klachten op een informele wijze worden afgehandeld, dit minder kosten met zich meebrengt dan wanneer een onafhankelijke klachtadviesinstantie de klacht afhandelt.

Voor de klachten die zich niet lenen om op een informele wijze te worden behandeld, biedt een onafhankelijke klachtadviesinstantie een toegevoegde waarde voor de gemeente Roermond. Indien de klacht complex is of de klacht afkomstig is van een notoire klager, kan deze beter door een onafhankelijke klachtadviesinstantie worden behandeld. Het belangrijkste voordeel van een onafhankelijke klachtadviesinstantie is dat het gevoel van partijdigheid wordt weggenomen bij de burger. Hierdoor wordt het vertrouwen tussen het bestuursorgaan en burger hersteld.

Het is aan te bevelen gedurende twee jaar een pilot te draaien. Tijdens deze periode kunnen tussentijds evaluaties worden gehouden. Aan het eind van deze pilot zal een eindevaluatie plaatsvinden. Indien uit de evaluatie blijkt dat het hanteren van een onafhankelijke klachtadviesinstantie meerwaarde heeft, kan de gemeente Roermond definitief gebruik maken van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

9 Evaluatie

De voortgang van het onderzoek wordt in dit hoofdstuk geëvalueerd. Tijdens de evaluatie van dit onderzoek kan onderscheid worden gemaakt tussen de evaluatie van resultaten (productevaluatie) en de evaluatie van het proces waarin deze scriptie tot stand is gekomen (procesevaluatie).

9.1 Productevaluatie

Om een duidelijk antwoord te geven op de centrale vraag worden de resultaten van dit onderzoek gebruikt**.** De centrale vraagstelling gaat over de vraag of het mogelijk is voor de gemeente Roermond om hun klachtenregeling uit te besteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie. In de conclusie van dit rapport worden drie mogelijkheden aan de gemeente Roermond voorgelegd. Één van die drie mogelijkheden wordt als aanbeveling gegeven aan de gemeente Roermond.

De resultaten van dit onderzoek geven één volledig antwoord op de vraag of de gemeente Roermond de klachtenregeling uitbesteden kan aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie.

9.2 Procesevaluatie

Bij het procesevaluatie wordt gekeken naar de ingewonnen informatie en het verloop van het onderzoek. Het onderzoek is opgebouwd uit verschillende fases. De eerste fase van het onderzoek wordt weergegeven in een onderzoeksplan. Tijdens het opstellen van het onderzoeksplan zijn er een aantal knelpunten geweest. De centrale vraag was niet compleet en een duidelijk beeld van het juridisch kader kwam niet naar voor. Om een heldere vraagstelling te maken is er meerdere malen een overleg geweest met de stagementor en 1^{e} stagedocent.

Eerste fase
De planning van het onderzoek is vastgesteld in het onderzoeksplan. Op 14 mei 2010 zal volgens deze planning het onderzoek binnen de gemeente Roermond afgerond worden. De planning zoals is vastgesteld in het onderzoeksplan is gaande het onderzoek bijgesteld. De aanpassingen hadden onder andere te maken met de ingeplande gesprekken die binnen de gemeente Roermond plaatsvonden en de gesprekken die met andere gemeenten plaats hebben gevonden.

Tweede fase
De tweede fase was bedoeld om zo veel mogelijk informatie te verkrijgen met betrekking tot het onderzoek. De informatie die is vergaard omtrent het onderzoek is geanalyseerd op relevantie voordat het verwerkt kon worden. De externe informatie, zoals die van andere gemeenten, is tevens ook op relevantie gecontroleerd. De gemeente Roermond als de andere gemeenten waren te allen tijde bereid om de gevraagde stukken en informatie aan te leveren.

Uit de beschikbare informatie is vervolgens een selectie gemaakt van de relevantie informatie.

Derde fase
In deze laatste fase is het rapport, nadat alle informatie geïnventariseerd en geselecteerd was, tot stand gekomen. De definitieve indeling van de hoofdstukken, conclusies en aanbevelingen zijn als laatste toegevoegd aan het rapport. In het hoofdstuk aanbevelingen

wordt de gemeente Roermond aanbevolen mogelijkheid 3, een combinatie van de andere twee mogelijkheden, uit te voeren. Wanneer de gemeente Roermond de aanbeveling van het rapport opvolgt, dient over twee jaar een evaluatie plaats te vinden. Indien de evaluatie positieve resultaten heeft, kan de gemeente Roermond definitief gebruik maken van de onafhankelijke klachtadviesinstantie om complexe klachten af te handelen.

Begrippenlijst

Amendement
Het en door Kamerleden voorgestelde wijziging van een wetsvoorstel.

Awb
Algemene wet bestuursrecht

BMO
Bedrijfsmiddelen en Organisatie

B & S
Burgers & Samenleving

College van B & W
College van Burgemeester & Wethouders

Gw
Gemeentewet

KC
Kabinet & Communicatie

NAW-gegevens
Naam-, Adres-, Woonplaatsgegevens

Notoire klager
Een persoon die herhaaldelijk klaagt.

Rechtsbescherming
Recht hebben op een behoorlijke, eerlijke en open behandeling.

Risicomanagement
Risicomanagement is het identificeren en kwantificeren van risico's.

RU
Ruimte

Staten-Generaal
De Staten-Generaal, ook wel het parlement genoemd, vertegenwoordigt het Nederlandse volk en is verdeeld in de Eerste en Tweede Kamer.

Verordening
Een verordening voor de gemeente zoals in dit onderzoek wordt gebruikt is op een gemeentelijk niveau verbindend voorschrift.

Wet No
Wet Nationale ombudsman

Bronnenlijst

Literatuurlijst

- G.A.C.M. van Ballegooij e.a., *Bestuursrecht in het Awb Tijdperk*, Deventer: Kluwer, 2008.
- P.J.J. van Buuren e.a.,*Tekst & Commentaar Algemene wet bestuursrecht*, Deventer: Kluwer 2009.
- P.P.T. Bovendeert e.a., *Tekst & Commentaar Grondwet*, Deventer: Kluwer 2004.
- T.D. Cammelbeeck e.a.,*Tekst & Commentaar Algemene wet bestuursrecht*, Deventer: Kluwer, 2009.
- M.G. IJzermans e.a., Oefening baart kunst, Den Haag: Boom Juridische uitgevers, 2007.
- W.J.R. Krol, Checklist en leidraden juridische kwaliteitszorg, Deventer: Kluwer, 2005.
- J.M.C. Meulenbroek, *Klachtrecht en ombudsman een praktische handleiding*, Alphen aan de Rijn: Kluwer, 2008.
- F.C.M.A. Michiels, *Hoofdzaken van het bestuursrecht*, Deventer: Kluwer, 2009.
- G. Pollemans e.a., *Beleidsterreinen van de lagere overheden*, Utrecht: Lemma bv., 2002.
- J.W. Severijnen, *Wet nationale ombudsman*, Deventer: Kluwer, 2008.
- K.F.A.M. Weijling e.a., *Praktijkgids ambtenarenrecht 2008*, Alpen aan de Rijn: Kluwer, 2007.

Wetgeving

- Algemene wet bestuursrecht
- De Gemeentewet
- De Grondwet
- Wet Nationale ombudsman

Rapporten en niet gepubliceerde stukken

- Kamerstukken II 1986-1987, 19 900
- Kamerstukken II 1988-1989, 21 075
- Kamerstukken II 1989-1990, 21 478
- Kamerstukken II 1994-1995, 24 125
- Kamerstukken II 1989-1990, 21 478
- Kamerstukken II 1997–1998, 25 837
- Rapport Nationale ombudsman, 2003, nr. 060
- Rapport Nationale ombudsman, 2003, nr. 097
- Raadsvoorstel 1996 nr. 98
- Raadsvoorstel 2000 nr. 8

Internetsites

- Website: <www.cbs.nl>
  Datum bezoek: 10 februari 2010
  Zoektermen: Gemeentes in Nederland 2010
  Provincies in Nederland 2010

- Website: <www.gemeentemaasgouw.nl>
  Datum bezoek: 01 maart 2010
  Zoektermen: interne klachtenregeling

- Website: <www.minbzk.nl>
  Datum bezoek: 12 februari 2010
  17 Februari 2010
  Zoektermen: Burgemeester van Beers Roemond

- Website: <www.nationaleombudsman.nl>
  Datum bezoek: 12 februari 2010
  17 Februari 2010
  Zoektermen: Klacht
  Nationale ombudsman
  Stroomschema

- Website: <www.roermond.nl>
  Datum bezoek: 10 februari 2010
  Zoektermen: Bevolkingscijfers
  College van Burgemeester & Wethouders
  Commissie
  Gemeenteraad
  Gemeentesecretaris
  Klachten
  Wethouders