

RECHTMATIGE EN DOELMATIGE KLACHTBEHANDELING

Uitgangspunt

Een passende aanpak van klachten is de norm bij klachtbehandeling. Hierbij dient recht te worden gedaan aan de vereisten van rechtmatigheid, doelmatigheid, responsiviteit en procedurele rechtvaardigheid. In dat geval is sprake van professionele klachtbehandeling die aansluit bij de wens van de burger, Awb-wetgeving en behoorlijk bestuur.

Toepassing

De RegelWijzer is een compilatie van de top 10 belangrijkste juridische basisvereisten uit hoofdstuk 9.1.2 Awb, die gelden voor *interne* behandeling van *schriftelijk* ingediende klachten. De RegelWijzer bevat de wetteksten en een korte toelichting daarop. De RegelWijzer en KlachtWijzer tezamen geven tools voor een passende aanpak van klachten. Waarbij herstel van vertrouwen en het leren van klachten centraal staan.

Doelgroep

Professionals werkzaam binnen het domein van klachtbehandeling.

RegelWijzer INTERN KLACHTRECHT



Caroline Koetsenruijter en Yvette Nass



BEKLAAGDE



KLAGER



KLACHT
BEHANDELAAR

“VOOR EEN
PASSENDE AANPAK
VAN KLACHTEN”

9:1 Awb



KlachtWijzer norm 1 en 2

Lid 1: Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Lid 2: Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.



Recht om een klacht in te dienen

Zowel natuurlijke- als rechtspersonen kunnen klachten indienen. Klachten zien op het verkrijgen van een oordeel over de behoorlijkheid van het (niet) handelen van een bestuursorgaan. Dit oordeel kan niet bij de rechter worden afgedwongen. Klachten worden onderscheiden van o.a. bezwaren, meldingen, aanvragen en verzoeken om handhaving en zijn niet altijd even gemakkelijk te herkennen. Bij onduidelijkheid is het zinvol de klager naar zijn bedoeling te vragen.

9:6 Awb



KlachtWijzer norm 5, 6 en 7

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.



Recht op een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht

De bevestiging van de ontvangst van de klacht geeft de klager zekerheid over de ontvangst van zijn klacht. Het tijdstip van ontvangst van de klacht is daarnaast bepalend voor de termijn van behandeling. De ontvangstbevestiging bevat waar mogelijk ook informatie over verdere procedure, waaronder de mogelijkheid gehoord te worden, gemaakte afspraken in het eerste verkennende telefoongesprek, etc.

9:4 Awb



KlachtWijzer norm 5

Lid 1: Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

Lid 2: Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Lid 3: Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.



Recht om een "gemankeerde" (niet ontvankelijke) klacht aan te vullen

Aanspraak op klachtbehandeling bestaat indien de klacht volledig is. De klacht moet schriftelijk worden ingediend, zijn ondertekend en ook verder voldoen aan artikel 9:4 Awb. De klager moet daarbij een concrete omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, opnemen. Klachten in algemene bewoordingen of anonieme klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen. De klager is niet verplicht al de gronden van zijn klacht aan te geven, of een aanduiding van de beklagde. Dit laatste moet het bestuursorgaan zelf nagaan. Als de klacht bij indiening (nog) niet volledig is, krijgt klager de kans dit verzuim te herstellen.

9:5 Awb



KlachtWijzer norm 8 en 14

Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van titel 9.1.2 Awb.



Recht op volledige klachtbehandeling, tenzij naar tevredenheid aan klacht tegemoet is gekomen

In elk stadium van de klachtprocedure kan de procedure worden stopgezet als het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoetkomt. Het oordeel van de klager is daarbij doorslaggevend. De bewijslast hiervoor ligt bij het bestuursorgaan. De tevredenheid moet bestaan over alle onderdelen van de klacht. Om die reden is het verstandig dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk mededeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt te zijn over de (meer informele) afhandeling van zijn klacht, dan zal het bestuursorgaan de klacht alsnog overeenkomstig titel 9.1.2. Awb moeten behandelen. Klager moet dan, in beginsel, alsnog worden gehoord en een klachtafdoeningsbrief krijgen.

9:7 Awb



KlachtWijzer norm 4, 9 en 10

Lid 1: De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Lid 2: Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan.



Recht op een onbevooroordeelde en onpartijdige klachtbehandeling

De in dit artikel verwoordde neutraliteitsnorm ziet op houding en gedrag van de klachtbehandelaar. Zowel in woord als geschrift, gedurende het hele klachtproces. Dit brengt met zich mee dat de klachtbehandelaar tijdens het horen niet met klager of beklagde in discussie gaat over de beoordeling van de klacht en niet (al) tijdens de hoorzitting zijn standpunt of oordeel geeft. In een welles/nietes-situatie onthoudt het bestuursorgaan zich van een oordeel, in plaats van de klacht ongegrond af te doen. Ook de schijn van partijdigheid moet worden vermeden. Dit kan een rol spelen bij behandeling van klachten binnen het eigen team, door bijvoorbeeld de leidinggevende of een directe collega van degene over wie geklaagd wordt.

9:8 Awb



KlachtWijzer norm 14

Lid 1: Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op a) herhaalde klachten, b) een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, c) waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden, d) waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld, e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, of f) op klachten over gedragingen van politie en OM in het kader van opsporing en vervolging.

Lid 2: Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Lid 3: Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.



Recht om het niet in behandeling nemen van de klacht bij een ombudsinstituut voor te leggen

De indiening van een klaagschrift dat voldoet aan artikel 9:4, Awb schept een verplichting tot behandeling en onderzoek, behoudens de in lid 1 (samenloop) en lid 2 (bagatelklachten) genoemde gevallen. Dit laat onverlet dat het bestuursorgaan wel bevoegd blijft deze klachten te behandelen. Als klachtbehandeling een onevenredige inspanning vergt van het bestuursorgaan, kan sprake zijn van een situatie als bedoeld in lid 2. Ook als het gaat om een gedraging waarnaar al naar aanleiding van een andere klacht onderzoek is ingesteld en een oordeel gegeven, kan sprake zijn van een bagatelklacht. Voor kennelijk ongegronde klachten geldt lid 2 niet en bestaat (wel) de behandel- en onderzoeksplicht. Om te kunnen vaststellen of een klacht kennelijk ongegrond is, is namelijk een zekere beoordeling vereist. De term ongegrond heeft betrekking op het van een onderzoek te verwachten resultaat. Kennelijk ongegronde klachten kunnen wel vereenvoudigd afgedaan worden, waarbij van het horen van de klager kan worden afgezien (art. 9:10 lid 2 Awb).

9:9 Awb



KlachtWijzer norm 4 en 5

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.



Recht op een afschrift van de in behandeling genomen klacht

Indien de klacht gaat over een concrete gedraging van een persoon en nádat de klacht door het bestuursorgaan in behandeling is genomen, stuurt de klachtbehandelaar, een afschrift van de klacht aan de beklagde(n). Inclusief de meegezonden stukken en nadien ingediende stukken. Dit gebeurt vóór het horen, zodat (ook) beklagde zich kan voorbereiden op de hoorzitting. De toezendingsplicht geldt niet indien het bestuursorgaan artikel 9:8 Awb toepast en de klacht niet in behandeling neemt.

9:10 Awb



KlachtWijzer norm 11 en 12

Lid 1: Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

Lid 2: Van het horen van de klager kan worden afgezien a) indien de klacht kennelijk ongegrond is, b) de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of c) de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

Lid 3: Van het horen wordt een verslag gemaakt.



Recht op hoor en wederhoor over de klacht en hiervan een verslag te ontvangen



Recht om af te zien van het horen

Horen is uitgangspunt. Beklaagde moet altijd worden gehoord. Indien afgezien wordt van het horen van klager, bevat de klachtafdoeningsbrief gemotiveerd de reden(en) hiervoor. Telefonisch horen is ook mogelijk, mits daartoe in overleg met klager wordt besloten. Omdat klager zich in dat laatste geval moet kunnen voorbereiden, betekent dit dat het daadwerkelijk horen in de regel in een later telefoongesprek moet plaatsvinden. Doelen van het hoorgesprek zijn: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van vertrouwen en waarheidsvinding.

9:11 Awb



KlachtWijzer norm 13

Lid 1: Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.

Lid 2: Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Lid 3: Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.



Recht op tijdige klachtbehandeling en mededeling van verdaging



Recht om niet in te stemmen met verder uitstel van de afdoeningstermijn

Dit artikel geeft de termijn waarbinnen de klacht moet zijn afgehandeld. Om klager de zekerheid te geven dat zijn klacht vlot wordt afgehandeld. Bij (dreigende) termijnoverschrijding kan de klachtbehandelaar klager vragen in te stemmen met verder uitstel van de afdoeningstermijn. Indien klager zich hiermee niet kan verenigen, moet hij gewezen worden op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij een ombudsinstituut.

9:12 Awb



KlachtWijzer norm 12, 14, 15 en 16

Lid 1: Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Lid 2: Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.



Recht op een schriftelijke en gemotiveerde klachtafdoeningsbrief, met vermelding van de mogelijkheid zijn klacht bij een ombudsinstituut voor te leggen

De klachtafdoeningsbrief bevat, de bevindingen van het afgesloten onderzoek naar de klacht, het oordeel (gegrond of ongegrond) daarover en de eventuele conclusies die het bestuursorgaan daaraan verbindt. Hierbij dient de behoorlijkheidsnorm (Behoorlijkheidswijzer) als maatstaf. Ook gegronde klachten worden afgerond met een klachtafdoeningsbrief. Uit de beslissing op een gegronde klacht moet blijken welke oorzaken aan de gedraging ten grondslag liggen en welke maatregel is genomen om herhaling te voorkomen. Indien het niet mogelijk is om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht en het dus niet mogelijk is een oordeel te geven, moet het bestuursorgaan zich van een oordeel onthouden. Over klachtonderdelen waarover tijdens een hoorzitting overeenstemming is bereikt behoeft het bestuursorgaan in de klachtafdoeningsbrief geen oordeel (meer) te geven.

“VOOR EEN PASSENDE AANPAK VAN KLACHTEN”

KlachtWijzer
INTERN KLACHTRECHT

KlachtWijzer
- Responsief
- Procedureel rechtvaardig

RegelWijzer
INTERN KLACHTRECHT

RegelWijzer
- Rechtmatig
- Doelmatig



Caroline Koetsenruijter
Instituut KCB
06 - 45 60 45 45
caroline@instituut-kcb.nl
www.instituut-kcb.nl



Koetsenruijter
Conflictmanagement & Bemiddeling



Yvette Nass
ynParley
06 - 51 93 33 38
yvette@ynparley.nl
www.ynparley.nl

ynparley