

2013014753

## Inhoudsopgave

Eilandsbesluit met algemene werking betreffende een  
interne klachtenregeling van het openbaar lichaam Bonaire

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling

Hoofdstuk 3 Behandeling schriftelijke klachten

Hoofdstuk 4 Verwijzing naar Nationale Ombudsman

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen



Eilandsbesluit van **20 DEC 2013**, no. 4  
(archief 2013014753)

EILANDSbesluit met algemene werking van  
tot het vaststellen van een interne klachtenregeling voor het Openbaar Lichaam Bonaire  
(Interne klachtenregeling Bonaire 2013)

### HET BESTUURSCOLLEGE VAN HET OPENBAAR LICHAAM BONAIRE

Overwegende:

dat het wenselijk is om middels een interne klachtenregeling van het Openbaar Lichaam Bonaire burgers de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen wanneer zij van mening zijn niet correct te zijn behandeld;

dat klachten betrekking kunnen hebben op een gedraging van het Openbaar Lichaam Bonaire ten opzichte van een burger of bedrijf.

Gelet op:

Artikel 168, eerste lid, Wet openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba

#### BESLUIT:

vast te stellen het volgende eilandsbesluit met algemene werking:

#### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

##### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. functionaris : een persoon in dienst van het Openbaar Lichaam Bonaire, inbegrepen arbeidscontractanten, stagiaires en personen die zijn gedetacheerd, met uitzondering van personen werkzaam bij een inrichting van openbaar onderwijs;
- b. bestuursorgaan :
  - i. de eilandsraad,
  - ii. het bestuurscollege,
  - iii. de gezaghebber,
  - iv. personen en rechtspersonen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan bij zijn taakuitoefening;
- c. gedraging : het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen

- d. klacht : klager;  
: een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of functionaris van het openbaar lichaam zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen;
- e. klachtencoördinator : een coördinerende functionaris die verantwoordelijk is voor de afstemming van de klachtenbehandeling en die desgevraagd de klachtenbehandelaars ondersteunt;
- f. klachtbehandelaar : degene die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht;
- g. klager : een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- h. Openbaar Lichaam Bonaire : Openbaar Lichaam of Bonaire.

## Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling

### Artikel 2 Klachtrecht

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen bij het Openbaar Lichaam Bonaire wanneer zij van mening zijn niet correct te zijn behandeld door een bestuursorgaan van het Openbaar Lichaam.

### Artikel 3 De klachtencoördinator

1. De eilandsecretaris is de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator:
  - a. zorgt voor de ontvangstbevestiging van de klacht,
  - b. zendt de klacht binnen 14 dagen na ontvangst door naar de geëigende klachtenbehandelaar,
  - c. adviseert de klachtbehandelaar over de ontvankelijkheid van de klacht, en
  - d. adviseert de klachtbehandelaar over de afdoening van de klacht.
3. Alle ingediende klachten, mondeling en schriftelijk, worden door de klachtencoördinator geregistreerd.
4. Elk jaar legt de klachtencoördinator een ontwerpjaarverslag met de geregistreerde klachten over het voorgaande jaar ter vaststelling voor aan het bestuurscollege.
5. Het bestuurscollege zendt het vastgestelde jaarverslag ter kennisname aan de eilandsraad en publiceert het op de website van het Openbaar Lichaam.
6. De klachtencoördinator is het aanspreekpunt voor de Nationale Ombudsman.

#### Artikel 4 Indiening klachten

1. De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
2. De klacht wordt ingediend bij het bestuurscollege van Bonaire dat ervoor zorg draagt dat de klacht binnen 14 dagen na ontvangst wordt doorgestuurd aan de klachtencoördinator.
3. Indien een klager bij het indienen van een mondelinge klacht daarom verzoekt wordt de mondelinge klacht voor hem op schrift gesteld door de klachtencoördinator en als schriftelijke klacht behandeld.
4. Klagers die hun klacht mondeling willen indienen worden door de klachtencoördinator doorverwezen naar de geëigende klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar heeft de plicht zorg te dragen voor een behoorlijke afhandeling van de mondelinge klacht.
5. De klachtbehandelaar houdt een registratie bij van rechtstreeks bij hem ingediende mondelinge klachten en verzendt deze maandelijks aan de klachtencoördinator.
6. De schriftelijke klacht is voorzien van een (elektronische) handtekening en bevat ten minste:
  - a. naam en adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging en indien mogelijk de persoon of personen waartegen de klacht is gericht.
7. Indien de klacht wordt ingediend bij een onbevoegd bestuursorgaan wordt deze zo spoedig mogelijk doorgezonden naar het bevoegde orgaan onder gelijktijdige vermelding hiervan aan de afzender.
8. De klachtencoördinator stelt namens het bestuurscollege een procesbeschrijving vast voor de uitvoering van de Interne klachtenregeling.

#### Artikel 5 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging betreft:
  - a. waarover eerder een klacht is ingediend en die volgens de interne klachtenprocedure is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op beval van de officier van justitie gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na

ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld met vermelding van de redenen. De klachtencoördinator houdt daarvan registratie bij.

### Hoofdstuk 3 Behandeling schriftelijke klachten

#### Artikel 6 Schriftelijke klachtenbehandeling

1. De klachtbehandelaar draagt zorg voor de behandeling van ingediende schriftelijke klachten.
2. De klachtbehandelaar draagt er voor zorg dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na zijn ontvangst van de klacht wordt beoordeeld of de ingediende klacht voldoet aan de eisen als bedoeld in artikel 4, en ontvankelijk is.
3. Degene tegen wie de klacht is gericht ontvangt van de klachtbehandelaar binnen 14 dagen een kopie van het klaagschrift.
4. De klager ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke bevestiging van de klachtbehandelaar:
  - a. in deze bevestiging wordt vermeld door wie de klacht in behandeling is genomen, binnen welke termijn de klager iets verneemt en waar de klager terecht kan voor eventuele vragen indien de klachtbehandelaar beoordeelt dat de klacht ontvankelijk is;
  - b. in de schriftelijke bevestiging wordt een motivatie gegeven indien de klachtbehandelaar beoordeelt dat de klacht niet ontvankelijk is.
5. Indien bij de klachtbehandelaar het vermoeden bestaat dat de klacht betrekking heeft op een vakinhoudelijke aangelegenheid vindt overleg plaats met het vakteam alvorens een schriftelijke reactie wordt gegeven.

#### Artikel 7 Horen

1. De klachtbehandelaar draagt zorg voor het horen van de klager en de aangeklaagde en voor het wederhoren. De klachtencoördinator kan hierbij aanwezig zijn
2. In situaties waarin kan worden volstaan met het telefonisch horen van de klager en van degene tegen wie de klacht is ingediend geschiedt dit door de klachtbehandelaar.
3. Van het horen van klager en aangeklaagde wordt door de klachtbehandelaar een verslag gemaakt dat bij de bevindingen van het onderzoek wordt gevoegd.

#### Artikel 8 Termijn van afhandeling

1. De klachtbehandelaar handelt de ontvankelijke klacht af binnen zes weken nadat het klaagschrift bij het bestuurscollege is ingediend.
2. De klachtbehandelaar kan de afhandeling met vier weken verdagen. Aan de verdaging wordt gemotiveerd gemeld waarom uitstel van de beantwoording noodzakelijk is..
3. Zowel de klager als degene tegen wie de klacht is gericht en de klachtencoördinator worden door de klachtbehandelaar tijdig op de hoogte gebracht van de verdaging.

4. De behandeling van een klacht kan tussentijds worden beëindigd indien de klager daarmee instemt. De tussentijdse beëindiging wordt door de klachtbehandelaar beargumenteerd schriftelijk bevestigd aan de klager met verzending van een afschrift aan degene tegen wie de klacht is gericht en aan de klachtencoördinator.

#### Artikel 9 Eindoordeel

1. Over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de daaraan verbonden conclusies en de geformuleerde reactie wordt de klachtencoördinator geraadpleegd.
2. De klachtbehandelaar geeft een schriftelijk en gemotiveerd ontwerpeindoordeel.
3. Het ontwerpeindoordeel bevat in ieder geval:
  - a. een korte beschrijving van de doorlopen procedure;
  - b. de conclusie van de klachtbehandelaar;
  - c. de mogelijkheid van vervolgstappen.
4. Het ontwerpeindoordeel wordt verzonden naar de klachtencoördinator.
5. De klachtencoördinator wijkt slechts met schriftelijke motivering af van het ontwerpeindoordeel.
6. Het bestuurscollege verleent mandaat aan de klachtencoördinator tot het ondertekenen van het eindoordeel. Dit eindoordeel wordt met eventuele motivering opgenomen in het dossier.
7. De klachtcoördinator zorgt voor de spoedige verzending van het eindoordeel aan de klager(s), naar degene tegen wie de klacht is gericht en naar zijn of haar leidinggevende.

#### Hoofdstuk 4 Verwijzing naar Nationale ombudsman

##### Artikel 10 Verwijzing naar Nationale ombudsman

1. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht kan hij daarover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Bij de eindbevindingen van het onderzoek naar de klacht wordt de klager daarop gewezen onder vermelding van het adres en telefoonnummer van de Nationale Ombudsman.
2. De klacht over de afhandeling dient door de klager uiterlijk binnen één jaar na ontvangst van de eindbeslissing bij de Nationale ombudsman te zijn ingediend

##### Artikel 11 Vangnet

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuurscollege van het Openbaar Lichaam Bonaire.

## Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

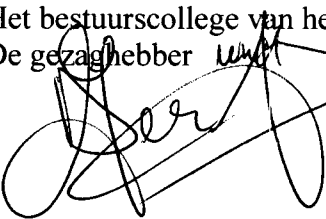
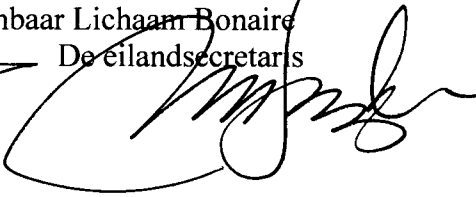
### Artikel 11 Publicatie

Dit eilandsbesluit wordt gepubliceerd op de website van het Openbaar Lichaam.

### Artikel 12 Citeertitel

Dit eilandsbesluit wordt aangehaald als: Interne klachtenregeling Bonaire 2013.

Aldus vastgesteld in de vergadering van **20 DEC 2013**

Het bestuurscollege van het Openbaar Lichaam Bonaire  
De gezaghebber  De eilandsecretaris 

Afschrift dezes te zenden aan: Leden ER, Bureau ES, directeur S&Z, directeur T&H, directeur B&O, directeur R&O, JAZ, P&A.

Eilandsbesluit met algemene werking betreffende een interne klachtenregeling van het openbaar lichaam Bonaire (Interne klachtenregeling Bonaire 2014)

## **Toelichting**

### **Algemeen**

De interne klachtenregeling van het Openbaar Lichaam Bonaire biedt een ieder de mogelijkheid een klacht in te dienen wanneer zij van mening zijn niet correct te zijn behandeld door het Openbaar Lichaam. Klachten moeten betrekking hebben op een gedraging (d.w.z. een handelen of nalaten) van het Openbaar Lichaam ten opzichte van een burger of een bedrijf. Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het niet reageren op brieven en telefoontjes, op meldingen waar niet op wordt gereageerd, op onbehoorlijk gedrag van een ambtenaar. Zowel voor de burger als voor de organisatie van het Openbaar Lichaam moet de klachtenregeling helderheid bieden over de afhandeling van klachten tegen gedragingen van personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

Krachtens artikel 106, Wet openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba (WolBES) zijn burgers niet verplicht eerst te klagen bij het bestuursorgaan van het openbaar lichaam dat verantwoordelijk is voor een gedraging. De burger heeft in deze gevallen krachtens de WolBES altijd de mogelijkheid rechtstreeks een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman, die ter zake klachten over gedragingen van een bestuursorgaan van de openbare lichamen eerstelijns instantie is.

Uit overwegingen van deugdelijk bestuur en in het kader van het bevorderen van efficiëntie en behoorlijke dienstverlening wordt aan de burgers van Bonaire met deze regeling de mogelijkheid geboden om hun klacht eerst bij het Openbaar Lichaam zelf in te dienen waardoor een laagdrempelige en oplossingsgerichte behandeling van de klacht wordt bevorderd. Overigens wordt hierbij rekening gehouden met de wettelijke betrokkenheid van de Nationale ombudsman bij de klachtbehandeling.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### Artikel 2, klachtrecht

De begripsomschrijving geeft aan dat het gaat om gedragingen jegens individuen. Een klacht over een bepaald gedrag of gevolgde procedure valt onder gedraging.

Wanneer een persoon het niet eens is met een bepaald beleidsstandpunt of met een beslissing van een bestuursorgaan staan daarvoor andere wegen open. Deze regeling is evenmin van toepassing op meldingen van probleempunten in de openbare ruimte, bijvoorbeeld omgewaaide grote takken, losse trottoirtegels, vuilnis. Tegen het nalaten (tijdig) te reageren op dergelijke meldingen kan weer wel een klacht worden ingediend.



#### Artikel 4, Indiening klachten

Het vierde lid heeft betrekking op de afhandeling van een mondelinge klacht. Het zal duidelijk zijn dat bij de behandeling van klachten in ieder geval de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht dienen te worden genomen. In artikel 4, achtste lid is vastgelegd dat het bestuurscollege een procesbeschrijving (een handleiding) voor de behandeling van de klacht vaststelt.

#### Artikel 6, Schriftelijke klachtenbehandeling

Een klacht moet binnen zes weken nadat deze bij het bestuurscollege is ingediend zijn behandeld. De klachtbehandelaar kan de afhandeling met vier weken verdagen. Aan de klager wordt gemotiveerd gemeld waarom uitstel van de beantwoording noodzakelijk is. Er zal een strak tijdspad moeten worden aangehouden bij de afhandeling van de klacht.

#### Artikel 7, Horen

De klager wordt gehoord. Voort moet degene tegen wie de klacht is ingediend worden gehoord. Van het horen kan worden afgezien indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden of indien de klacht kennelijk ongegrond is. Functie van het horen is niet alleen het verduidelijken van de klacht maar ook het zo mogelijk vinden van een oplossing voor het conflict, dan wel het herstellen van het geschonden vertrouwen waardoor ook de behandeling kan worden versneld.

#### Artikel 8, Termijn van afhandeling

Het vierde lid behandelt de mogelijkheid om schriftelijke klachten informeel af te handelen. Zodra de klager aangeeft dat het bestuursorgaan naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van het klaagschrift. Ter voorkoming van discussie achteraf dient dit onder alle omstandigheden aan de klager schriftelijk te worden bevestigd.

#### Artikel 9, Eindoordeel

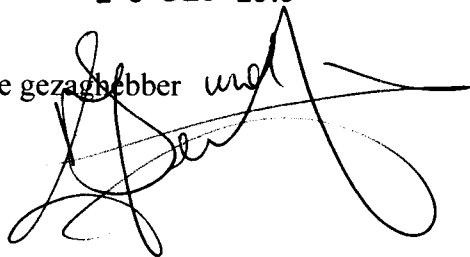
De klachtencoördinator kan slechts met schriftelijke motivering afwijken van het ontwerpeindoordeel van de klachtbehandelaar. Door bij complexe gevallen tijdig overleg te plegen met de klachtencoördinator bevordert de klachtbehandelaar de snelle afhandeling van zijn ingediende ontwerpeindoordeel.

#### Artikel 10, Verwijzing naar Nationale ombudsman

De klager wordt geïnformeerd over eventuele vervolgstappen door te verwijzen naar de Nationale ombudsman.

20 DEC 2013

De gezaghebber



De eilandsecretaris

