



214

Wet van 12 mei 1999, houdende aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:
Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het wenselijk is de Algemene wet bestuursrecht aan te vullen met bepalingen inzake de behandeling van klachten door bestuursorganen;

Zo is het, dat Wij, de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

ARTIKEL I

De Algemene wet bestuursrecht¹ wordt als volgt gewijzigd:

A

In artikel 1:6 wordt «Deze wet is» vervangen door: De hoofdstukken 2 tot en met 8 en 10 van deze wet zijn.

B

Na hoofdstuk 8 wordt een nieuw hoofdstuk ingevoegd, luidende:

HOOFDSTUK 9 KLACHTBEHANDELING

Afdeling 9.1 Algemene bepalingen

Artikel 9:1

1. Een ieder 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.

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

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:3

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Afdeling 9.2 De behandeling van klaagschriften

Artikel 9:4

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.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Artikel 6:5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9:5

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

Artikel 9:6

Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

Artikel 9:7

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

Artikel 9:8

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
 - b. 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 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 of,
 - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar

feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

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.

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 9:9

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

Artikel 9:10

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

2. Van het horen van de 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.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:11

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien afdeling 9.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

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.

Artikel 9:12

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

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 9:12a

Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Afdeling 9.3 Aanvullende bepalingen voor een klachtadvies-procedure

Artikel 9:13

De in deze afdeling geregelde procedure voor de behandeling van klachten wordt in aanvulling op afdeling 9.2 gevolgd indien dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan is bepaald.

Artikel 9:14

1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

2. Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven.

Artikel 9:15

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 9:6, wordt vermeld dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren.

2. Het horen geschiedt door de in artikel 9:14 bedoelde persoon of commissie. Indien een commissie is ingesteld, kan deze het horen opdragen aan de voorzitter of een lid van de commissie.

3. De persoon of commissie beslist over de toepassing van artikel 9:10, tweede lid.

4. De persoon of commissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 9:16

Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 9:12.

ARTIKEL II

De Wet Nationale ombudsman² wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 12 wordt als volgt gewijzigd:

1. Het tweede lid komt te luiden:

2. De verzoeker dient alvorens het verzoek te doen, over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd. Indien de klacht binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond is ingediend, eindigt de in het eerste lid bedoelde termijn een jaar na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek

2. In het derde lid komt onderdeel d te luiden:

d. de wijze waarop een klacht is ingediend en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het betrokken bestuursorgaan.

B

Artikel 14 wordt als volgt gewijzigd:

Onderdeel h komt te luiden:

h. niet is voldaan aan het vereiste van artikel 12, tweede lid, tenzij van de verzoeker redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat hij de uitkomst van de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan verder afwacht;

ARTIKEL III

De Militaire Ambtenarenwet 1931³ wordt als volgt gewijzigd:

A

Het opschrift van Titel II komt te luiden:

TITEL II. BEZWAAR, BEROEP EN KLACHTRECHT

B

Artikel 9 komt te luiden:

Artikel 9

1. De militaire ambtenaar die zich bezwaard voelt over een van een militaire meerdere als bedoeld in artikel 67 van het Wetboek van Militair Strafrecht ontvangen bevel, dan wel meent van een zodanige meerdere een krenkende of onbillijke behandeling te hebben ondervonden, kan daarover in afwijking van artikel 9:8, eerste lid, onder b, van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken schriftelijk een met redenen omklede klacht indienen bij de tot straffen bevoegde militaire meerdere, bedoeld in artikel 49 van de Wet militair tuchtrecht onder wiens rechtstreeks bevel degene, tegen wie de klacht is gericht, is gesteld dan wel bij een door Onze Minister aangewezen functionaris.

2. Geen klacht kan worden ingediend over besluiten of handelingen ter uitvoering van de Wet militair tuchtrecht.

3. Op de behandeling van de klacht is hoofdstuk 9, afdeling 2 en 3, van de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat in afwijking van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht de klacht binnen twaalf weken wordt afgehandeld indien de klager dan wel de militaire meerdere tegen wie het klaagschrift is gericht dan wel getuigen zich om redenen van dienst buiten Nederland bevinden.

4. Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld ter uitvoering van dit artikel.

ARTIKEL IV

De Kaderwet dienstplicht⁴ wordt als volgt gewijzigd:

A

In hoofdstuk 2 komt het opschrift van paragraaf 3 te luiden:
Paragraaf 3. Bezwaar, beroep en klachtrecht

B

Artikel 34 komt te luiden:

Artikel 34

1. De dienstplichtige in werkelijke dienst die zich bezwaard voelt over een van een militaire meerdere als bedoeld in artikel 67 van het Wetboek van Militair Strafrecht ontvangen bevel, dan wel meent van een zodanige meerdere een krenkende of onbillijke behandeling te hebben ondervonden, kan daarover in afwijking van artikel 9:8, eerste lid, onder b, van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken schriftelijk een met redenen omklede klacht indienen bij de tot straffen bevoegde militaire

meerdere, bedoeld in artikel 49 van de Wet militair tuchtrecht onder wiens rechtstreeks bevel degene, tegen wie de klacht is gericht, is gesteld dan wel bij een door Onze Minister aangewezen functionaris.

2. Geen klacht kan worden ingediend over besluiten of handelingen ter uitvoering van de Wet militair tuchtrecht.

3. Op de behandeling van de klacht is hoofdstuk 9, afdeling 2 en 3, van de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat in afwijking van artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht de klacht binnen twaalf weken wordt afgehandeld indien de klager dan wel de militaire meerdere tegen wie het klaagschrift is gericht dan wel getuigen zich om redenen van dienst buiten Nederland bevinden.

4. Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld ter uitvoering van dit artikel.

ARTIKEL V

1. Klachten die bij een bestuursorgaan zijn ingediend voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet voor het betrokken beleidsterrein en op dat tijdstip nog bij dat bestuursorgaan in behandeling zijn, worden behandeld volgens het recht dat voor dat tijdstip van toepassing was.

2. Klachten over gedragingen die hebben plaatsgevonden voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet voor het betrokken beleidsterrein en die bij een bestuursorgaan zijn ingediend op of na dat tijdstip, worden behandeld met toepassing van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

3. Op klachten over gedragingen, waarover bij het bestuursorgaan een klacht is ingediend die voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet voor het betrokken beleidsterrein door het bestuursorgaan is afgehandeld, is artikel 9:8, eerste lid, onderdeel a, van de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing.

4. Verzoeken om een onderzoek door de Nationale ombudsman van een gedraging waarover een klacht is ingediend die op het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet voor het betrokken beleidsterrein is afgehandeld of nog in behandeling is, worden behandeld volgens het recht dat voor dat tijdstip van toepassing was.

5. Verzoeken om een onderzoek van een gedraging die voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet voor het betrokken beleidsterrein bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en die op dat tijdstip nog in behandeling zijn, worden behandeld volgens het recht dat voor dat tijdstip van toepassing was.

ARTIKEL VI

Deze wet treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip, dat voor artikel I en V voor verschillende beleidsterreinen verschillend kan worden vastgesteld.

Zie voor de behandeling in de Staten-Generaal:
Kamerstukken II 1997/98, 1998/99, 25 837.
Handelingen II 1998/99, blz. 1356–1379;
1496–1498; 1593.
Kamerstukken I 1998/99, 25 837 (88, 88a, 88b, 88c).
Handelingen I 1998/99, zie vergadering d.d. 11 mei 1999.

¹ Stb. 1998, 1, laatstelijk gewijzigd bij de wet van 28 januari 1999, Stb. 30.

² Stb. 1998, 358, gewijzigd bij de wet van 25 juni 1998, Stb. 446.

³ Stb. 1931, 519, laatstelijk gewijzigd bij de wet van 6 november 1997, Stb. 510.

⁴ Stb. 1997, 139, gewijzigd bij de wet van 6 november 1997, Stb. 510.

Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven te 's-Gravenhage, 12 mei 1999

Beatrix

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
A. Peper

De Minister van Justitie,
A. H. Korthals

Uitgegeven de *eerste* juni 1999

De Minister van Justitie,
A. H. Korthals