

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen  
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen  
T 140346 F 0346 25 40 10

[www.stichtsevecht.nl](http://www.stichtsevecht.nl)

[info@stichtsevecht.nl](mailto:info@stichtsevecht.nl)

# Raadsvoorstel

## Onderwerp

Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023

## Begrotingswijziging

Nee

## Datum raadsvergadering

19 december 2023

## Portefeuillehouder

A.J.H.T.H. Reinders

## Organisatie onderdeel

Bestuurlijke en Juridische zaken

## E-mail opsteller

[steven.van.schaik@stichtsevecht.nl](mailto:steven.van.schaik@stichtsevecht.nl)

|

## Telefoonnummer opsteller

+31346254385

## Registratie nummer

336832

# Aan de gemeenteraad

## Voorgesteld Besluit

De Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 vast te stellen

## Samenvatting

Het vaststellen van de Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 waarin ontwikkelingen zoals de aangepaste ambtelijke organisatiestructuur en ontwikkelingen op het vlak van informele afhandeling verwerkt zijn.

## Bijlagen

1. Raadsbesluit, inclusief Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023
2. Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012
3. Wijzigingennotitie Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 ten op zichte van Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012
4. Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 (geconsolideerde versie, [overheid.lokaleregelgeving.nl](http://overheid.lokaleregelgeving.nl))

## **Doel en beoogd maatschappelijk effect**

Het op dezelfde en transparante manier behandelen van klachten door verschillende bestuursorganen van de gemeente Stichtse Vecht.

Over de manier waarop een bestuursorgaan zich tegenover iemand in een bepaald geval heeft gedragen kan namelijk geklaagd worden. Van een klacht bestaat geen wettelijke definitie. Verwarring met meldingen of bezwaar zijn begrijpelijk en komen regelmatig voor. Kort gezegd kan het volgende onderscheid aangehouden worden:

- Klacht: gericht tegen een ongewenste *gedraging*. Bijvoorbeeld onbehoorlijk te woord staan of niet terugbellen.
- Bezwaar: gericht tegen een ongewenst *besluit*. Bijvoorbeeld een geweigerde vergunning.
- Melding: gericht tegen een ongewenste *toestand*. Bijvoorbeeld een losse stoeptegels of overhangend groen.

## **Relatie met bestaand beleid en regelgeving**

Het kader voor klachtbehandeling staat in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Aanvulling van dit wettelijk minimum is mogelijk. Bijvoorbeeld als dat meer waarborgen biedt voor de burger, maar bijvoorbeeld ook om de algemene regels uit de Awb te vertalen naar de interne structuur van een ambtelijke organisatie. De Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 neemt het wettelijk kader in acht en biedt daarop de wettelijk mogelijke aanvullingen c.q. uitwerking. De Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012 wordt ingetrokken.

## **Argumenten**

### ***Actualisatie op ontwikkelingen in de ambtelijke organisatie is nodig***

De huidige klachtenverordening is in 2012 vastgesteld. De ambtelijke organisatie is zich sindsdien blijven ontwikkelen. De huidige inrichting en structuur is vastgelegd in het Organisatiebesluit van 4 oktober 2022. Deze inrichting en structuur is verwerkt in de voorgestelde Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023.

### ***Nog betere verankering van de informele afhandeling***

De gemeente lost klachten zo veel mogelijk informeel op. Het uitgangspunt van informele handswijze is in de voorgestelde regeling opgenomen.

De bedoeling van de informele manier van klachtafhandeling is een klager snel, laagdrempelig en effectief te helpen met een door hem of haar ervaren probleem. In de ambtelijke organisatie wordt hierbij volgens een vaste structuur gewerkt. Kort na ontvangst van een klacht, neemt de gemeente contact op met de klager om samen met de klager te onderzoeken of het probleem naar tevredenheid opgelost kan worden. Vaak lukt het om een klacht op deze manier af te doen. In die gevallen kan de formele procedure achterwege

blijven. Deze praktijk wordt vastgelegd in de voorgestelde Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023.

De meeste klachten worden binnen de ambtelijke organisatie afgehandeld. Vooral teams met klantcontacten hebben klachten. Om de behandelaar (in de meeste gevallen een manager) te ontlasten en de efficiëntie en effectiviteit van informele klachtbehandeling te verhogen, kan de manager speciaal voor de informele afhandelingswijze toegeruste functionarissen aanwijzen. Dit is een formalisering van de al bestaande praktijk in de ambtelijke organisatie.

### ***Voor het overige gaat het vooral om een technische omzetting***

De procedure voor en doelstelling van het behandelen van klachten verandert namelijk niet. Daarom zijn de meeste bepalingen uit de Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012 met eventuele modernisering technisch omgezet naar de voorliggende Klachtenregeling 2023

### **Kantttekeningen**

Er zijn geen kanttekeningen bij dit voorstel.

### **Communicatie**

Er vindt geen communicatie over de nieuwe regeling plaats anders dan de bekendmaking op [overheid.nl](http://overheid.nl). Voor de inwoners verandert er namelijk niets wezenlijks. De nieuwe verordening is hoofdzakelijk een formalisering van de reeds bestaande praktijk en volgt de reeds bestaande organisatiestructuur.

### **Financiën, risico's en indicatoren**

Er zijn geen financiële aspecten betrokken. De juridische risico's zijn nihil. Het is niet verplicht om een klachtenregeling te hebben. Zonder regeling bestaat echter het gevaar dat klachten verschillend behandeld worden. Ook kan een klager in dat geval van tevoren niet weten hoe de procedure er exact uit ziet.

Tegen de beoordeling van een klacht is ook geen bezwaar mogelijk. Wel kunnen klagers die niet tevreden zijn over de behandeling van de klacht, bij de Nationale ombudsman terecht. Juridische consequenties heeft een oordeel van de Nationale ombudsman op zichzelf niet

24 oktober 2023

Burgemeester en wethouders van Stichtse Vecht

Gemeentesecretaris  
drs. R.C.L. Heijdra

Burgemeester  
drs. A.J.H.T.H. Reinders

# Raadsbesluit

**Registratie nummer**  
336832

## Onderwerp

Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023

## Begrotingswijziging

Nee

## Datum raadsvergadering

19 december 2023

## Commissie

5 december 2023

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Stichtse Vecht, elk voor zover het hun bevoegdheid betreft;

gelet op:

- artikel 149 van de Gemeentewet;
- titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht
- het voorstel van burgemeester en wethouders van 24 oktober 2023;
- de bespreking in de commissie Bestuur en Financiën van 5 december 2023;

overwegende dat

- een kader nodig is voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van klachten om de minimale wettelijke vereisten van een goede klachtbehandeling conform hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te kunnen waarborgen;
- een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten van klachtafhandeling wenselijk is;
- gestreefd wordt naar herstel van de relatie tussen klager en de gemeente;
- klachtbehandeling ook tot doel heeft tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente te signaleren om de dienstverlening verder te kunnen verbeteren;

## Besluit

Vaststellen van de

# Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023

## **HOOFDSTUK 1 Algemene Bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

1. Deze regeling verstaat onder:
  - a. behandelaar : degene die volgens artikel 3 van deze regeling namens het bestuursorgaan met de behandeling van klagschriften belast is;
  - b. beklaagde : degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - c. bestuursorgaan : de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester van de gemeente Stichtse Vecht;
  - d. klager : degene die een klacht indient;
  - e. klagschrift : een schriftelijk ingediende klacht;
  - f. klacht : een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
  - g. klachtencoördinator : degene die volgens deze regeling belast is met de taken zoals beschreven in artikel 4 van deze regeling;
  - h. ombudsman : de Nationale ombudsman zoals bedoeld in artikel 9:17 van de Awb;
2. Waar in deze regeling bepaalde functionarissen of onderdelen van de ambtelijke organisatie genoemd worden die niet in het vorige lid gedefinieerd zijn, worden daarmee de betreffende functionarissen of onderdelen van de ambtelijke organisatie, zoals gedefinieerd in het Organisatiebesluit Stichtse Vecht 2021 bedoeld.

### **Artikel 2 Reikwijdte**

Deze Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb, die betrekking hebben op gedragingen of de handelwijze van een bestuursorgaan van de gemeente Stichtse Vecht en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan.

### **Artikel 3 Behandelaar**

1. De behandelaar is verantwoordelijk voor de behandeling van een klagschrift namens het bestuursorgaan overeenkomstig het bepaalde in titel 9.1 van de Awb en deze regeling.
2. De behandelaar is:
  - a. een manager bij een klagschrift over een gedraging van een medewerker werkzaam bij zijn of haar team;
  - b. een directeur bij een klagschrift over een gedraging van een manager binnen zijn of haar domein;
  - c. de gemeentesecretaris bij een klagschrift over een gedraging van een directeur;
  - d. de voorzitter van het college van burgemeester en wethouders bij een klagschrift over een gedraging van:
    1. de gemeentesecretaris of de algemeen directeur;
    2. een lid van het college, niet zijnde de voorzitter;

3. het college van burgemeester en wethouders;
  - e. een lid van het college van burgemeester en wethouders, niet zijnde de voorzitter, bij een klaagschrift over een gedraging van de voorzitter van het college van burgemeester en wethouders;
  - f. de loco-burgemeester bij een klaagschrift over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan;
  - g. de voorzitter van de gemeenteraad bij een klaagschrift over een gedraging van de gemeenteraad;
  - h. de plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad bij een klaagschrift over een gedraging van de voorzitter van de gemeenteraad;
  - i. de voorzitter van de werkgeverscommissie bij een klaagschrift over een gedraging van de griffier;
  - j. de griffier bij een klaagschrift over een gedraging van een medewerkers van de griffie;
3. In afwijking van het eerste lid kan door het bestuursorgaan een andere persoon als behandelaar worden aangewezen indien de in het eerste lid genoemde persoon bij de gedraging waarop het klaagschrift betrekking heeft, betrokken is geweest.

#### **Artikel 4 Klachtencoördinator**

1. Het college van burgemeester en wethouders wijst een klachtencoördinator en een of meerdere plaatsvervangend klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator:
  - a. adviseert gevraagd en ongevraagd de behandelaar;
  - b. ziet toe op een zorgvuldige behandeling en de voortgang van de behandeling van klaagschriften;
  - c. is contactpersoon voor de ombudsman;
  - d. brengt jaarlijks een verslag uit van de gemeentelijke klachtbehandeling, inhoudende een geanonimiseerd overzicht en analyse van de ingekomen klachten, onderverdeeld naar team, en, indien relevant, een overzicht van aanbevelingen tot verandering die door behandelaars naar aanleiding van klachten zijn gedaan, de reactie van de verantwoordelijke op deze aanbevelingen en de manier waarop deze daadwerkelijk zijn doorgevoerd.
  - e. kan aanbevelingen doen ter verbetering van de klachtbehandeling en het terugdringen van het aantal klachten.

## **HOOFDSTUK 2 De behandeling van mondelinge klachten**

#### **Artikel 5 Ontvangst en afhandeling van mondelinge klachten**

1. Mondelinge klachten worden zoveel mogelijk direct en mondeling afgedaan door de degene aan wie de klacht geuit wordt of door de direct leidinggevende van de beklagde.

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om een schriftelijke klacht in te dienen.

2. Degene aan wie een mondelinge klacht is geuit zorgt voor het registreren van de mondelinge klacht in het door de gemeente gebruikte document management systeem of applicatie voor klachtbehandeling. Degene die de mondelinge klacht heeft afgehandeld, zorgt voor registratie daarvan in het door de gemeente gebruikte document management systeem of applicatie voor klachtbehandeling.
3. Degene aan wie de mondelinge klacht wordt geuit of de direct leidinggevende van de beklagde, stelt de mondeling ingediende klacht op schrift als de klager daar nadrukkelijk om verzoekt. De klacht wordt, na het op schrift stellen, ter tekening aan de klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De afhandeling van deze klacht geschiedt dan verder conform het gestelde in hoofdstuk 3 van deze regeling. Als datum van ontvangst van de klacht geldt de datum waarop de op schrift gestelde mondelinge klacht, ondertekend door de klager, door het bestuursorgaan wordt ontvangen.

### **HOOFDSTUK 3 De behandeling van klaagschriften**

#### **Artikel 6 De ontvangst van klaagschriften**

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven. Bij het indienen van een klaagschrift kan gebruik worden gemaakt van een door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld (elektronisch)klachtenformulier.
2. De behandelaar verstrekt een afschrift van de klacht aan de beklagde.

#### **Artikel 7 Informele afdoening van een klaagschrift**

1. Na ontvangst van een klaagschrift onderzoekt de behandelaar of de klacht op informele wijze naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden.
2. Als een manager de behandelaar van een klacht is, neemt deze ten behoeve van het onderzoek zoals bedoeld in het eerste lid, zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht contact op met de klager.
3. Managers kunnen voor klachten waarvoor zij als behandelaar zijn aangewezen, binnen hun team één of meerdere speciaal voor informele afdoening toegeruste functionarissen aanwijzen die het onderzoek verrichten zoals bedoeld in het eerste en tweede lid. Het aanwijzen van een functionaris voor het verrichten van het onderzoek zoals bedoeld in het eerste lid, ontslaat de behandelaar niet van zijn verantwoordelijkheid voor behandeling van een klacht, de behandelaar blijft verantwoordelijk.
4. Zodra naar tevredenheid van de klager (op informele wijze) tegemoet is gekomen aan diens klacht, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. Aan de klager en eventuele andere betrokkenen wordt schriftelijk meegedeeld dat de klacht (op

informele wijze) naar tevredenheid van de klager is opgelost, tenzij klager aangeeft dat dit achterwege kan blijven.

5. Als uit onderzoek van de overeenkomstig het derde lid aangewezen functionaris blijkt dat een informele oplossing voor de klacht niet mogelijk is, stelt deze functionaris de behandelaar daarvan op de hoogte. De behandelaar zorgt vervolgens voor de verdere afhandeling van de klacht conform de overige bepalingen van dit hoofdstuk.

### **Artikel 8 Het horen**

1. De behandelaar stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren. Geprobeerd wordt om tijdens de hoorzitting via bemiddeling tot een oplossing te komen.
2. De behandelaar kan besluiten - al dan niet op verzoek van de klager en/of de beklagde - de klager en de beklagde afzonderlijk te horen, indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een behoorlijke behandeling van de klacht zal belemmeren.
3. De behandelaar maakt een verslag van elk gesprek met de klager en de beklagde, waaronder ook bedoeld het horen.

### **Artikel 9 Het afdoen van het klaagschrift**

1. De behandelaar stelt de klager op basis van de ingewonnen informatie en het horen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden zoals bedoeld in artikel 9:12 van de Awb. De beklagde ontvangt van de behandelaar een kopie hiervan.
2. Onder de eventuele conclusies zoals bedoeld in het vorige lid vallen tevens aanbevelingen om de kwaliteit ten aanzien van het onderwerp van de klacht te verbeteren, voor zover de klacht een structurele kwestie betreft. De behandelaar geeft daarbij aan tot wie de aanbeveling zich richt.
3. De behandelaar geeft bij de kennisgeving als bedoeld in het eerste lid aan dat de klager bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan indienen als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling.
4. Degene tot wie de aanbeveling als bedoeld in het tweede lid zich richt, stelt binnen zes weken na de kennisgeving als bedoeld in het derde lid schriftelijk de behandelaar en de klachtencoördinator in kennis over wat hij met de aanbeveling zal doen. Van deze kennisgeving ontvangt de klager een afschrift, tenzij er zwaarwegende redenen zijn die zich hiertegen verzetten.

### **Artikel 10 Niet-openbaarheid en geheimhouding**

1. De hoorzittingen over klachten zijn niet openbaar.
2. De behandelaar en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als behandelaar, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit



hun taak bij de uitvoering van de wet dan wel deze regeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **HOOFDSTUK 4 Overgangs- en slotbepalingen**

### **Artikel 11 Intrekking**

De Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012 wordt ingetrokken.

### **Artikel 12 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op de dag volgend op die van de bekendmaking.

### **Artikel 13 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: "Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023".

19 december 2023

Griffier  
B. Espeldoorn-Bloemendal

Voorzitter  
drs. A.J.H.T.H. Reinders

**Origineel besluit is ondertekend**

*Aldus vastgesteld door het college,*

Gemeentesecretaris  
drs. R.C.L. Heijdra

Burgemeester  
drs. A.J.H.T.H. Reinders

*Aldus vastgesteld door de burgemeester,*

*Burgemeester,*  
drs. A.J.H.T.H. Reinders