

## Klachtenregeling BsGW 2026

### Intitulé

Klachtenregeling BsGW 2026

Roermond, 11 december 2025

Het Algemeen Bestuur van Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg (hierna: BsGW);

Gezien het voorstel van het Dagelijks Bestuur d.d. 13 november 2025;  
Gelet op artikel 66 van de Wet gemeenschappelijke regelingen en hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

### BESLUIT

Vast te stellen de Klachtenregeling BsGW 2026

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. ambtenaar: eenieder die krachtens aanstelling of een met hem/haar aangegane arbeidsverhouding in dienst van BsGW werkzaam is;
- b. beklagde: de persoon, naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient, dan wel indien er geen aanwijsbare persoon is voor de gedraging, BsGW als bestuursorgaan;
- c. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter;
- d. de wet: Algemene wet bestuursrecht;
- e. directeur: directeur van BsGW;
- f. gedraging: het in een concreet geval jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, de voorzitter of een lid daarvan of een ambtenaar. Een gedraging door een ambtenaar kan tevens worden aangemerkt als een gedraging van het voor gedraging verantwoordelijke orgaan. Onder gedraging wordt niet begrepen die jegens ambtenaren onderling;
- g. klaagschrift: het schriftelijke stuk waarin een klacht is neergelegd;
- h. klacht: een mondelinge of een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen;
- i. klachtbehandelaar: degene die is belast met de informele klachtenbehandeling;
- j. klachtencoördinator: de persoon zoals bedoeld in artikel 4 van deze Regeling;
- k. klager: natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.

### Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze regeling is van toepassing op klachten als bedoeld in hoofdstuk 9, titel 9.1 van de wet.

---

### **Artikel 3 Klachtrecht**

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van BsGW 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 verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. De behandeling van een klacht vindt plaats door een onafhankelijke en onpartijdige persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

### **Artikel 4 De klachtencoördinator**

1. Er is een klachtencoördinator die belast is met het ontvangen en selecteren van alle klachten ingediend in het kader van de wet, het bewaken van de klachtenprocedure en het uitvoeren van algemene secretariële werkzaamheden inzake ingediende klachten.
2. Alle klachten worden ingediend bij de klachtencoördinator, die onderzoekt of zich omstandigheden voordoen om de klacht buiten behandeling te laten zoals genoemd in artikel 6 van deze Regeling en artikel 9:8 van de wet.
3. De klachtencoördinator zendt het klaagschrift zo spoedig mogelijk naar de klachtbehandelaar, die belast is met de behandeling van de klacht.

### **Artikel 5 Indienen klacht**

1. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend. Wanneer een klacht mondeling of telefonisch binnenkomt wordt de klager doorverwezen naar de klachtencoördinator.
2. Een schriftelijke klacht moet door de klager worden ondertekend en bevat tenminste:
  - a. naam, adres en woonplaats van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in dit artikel, is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing.
4. Indien de klager het verzuim niet binnen de aan hem gestelde termijn dan wel zo spoedig mogelijk als dat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht, herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na het verstrijken van een redelijke termijn, op de hoogte gebracht.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### **Artikel 6 Buiten behandeling laten van een klacht**

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren, in welk geval zo spoedig mogelijk daarna de klacht moet zijn ingediend;
  - b. die reeds eerder met toepassing van de wet dan wel deze regeling is behandeld;
  - c. waartegen door de klager bezwaar ingevolge de wet gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep ingevolge de wet 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 is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek van de officier van justitie of een vervolging gaande is en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie gaande is.
2. Het bestuursorgaan behandelt de klacht niet 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, door de klachtencoördinator, namens het bevoegde bestuursorgaan in kennis gesteld.

### **Artikel 7 Ontvangstbevestiging**

De klachtencoördinator zendt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, namens het verantwoordelijke bestuursorgaan, een ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging vermeldt de te volgen procedure en de bijbehorende termijnen.

### **Artikel 8 Ter kennis bringing klacht**

Bij binnenkomst wordt het klaagschrift onmiddellijk ter kennis gebracht van de beklaagde.

### **Artikel 9 De klachtbehandelaar**

1. De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht.

2. Indien de klacht een gedraging van een medewerker dan wel een leidinggevende betreft, wordt de klacht behandeld door de directeur;
3. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, wordt de klacht behandeld door de voorzitter;
4. Indien de klacht betrekking heeft op het dagelijks bestuur of een lid van het dagelijks bestuur wordt de klacht behandeld door de voorzitter;
5. Indien de klacht betrekking heeft op het algemeen bestuur of een lid van het algemeen bestuur wordt de klacht behandeld door de voorzitter;
6. Indien de klacht betrekking heeft op de voorzitter, wordt de klacht behandeld door een lid van het dagelijks bestuur, niet zijnde de voorzitter.

#### **Artikel 10 Horen**

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Het horen vindt in beslotenheid plaats.
2. De klager en de beklaagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtbehandelaar kan, al dan niet op verzoek van klager, beslissen om afzonderlijk te horen.
3. De klachtbehandelaar kan het horen van de klager en/of de beklaagde achterwege laten indien:
  - a. de klager en/of de beklaagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden; of
  - b. de klager en/of de beklaagde niet binnen de door BsGW gestelde termijn heeft verklaard gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
  - c. de klacht kennelijk ongegrond is.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Indien tijdens de hoorzitting de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost, maakt het verslag daarvan melding.

#### **Artikel 11 Informele afhandeling van de klacht**

1. De klachtbehandelaar onderzoekt eerst of afdoening middels een informele klachtbehandeling leidt tot afdoening van de klacht.
2. De klacht wordt als informeel afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan. De klachtbehandelaar bevestigt aan klager schriftelijk de afdoening van de informele klachtbehandeling en stuurt een afschrift hiervan aan de klachtencoördinator en beklaagde.
3. Als de informele klachtbehandeling niet tot afdoening van de klacht leidt, dan volgt formele behandeling overeenkomstig deze Regeling en de bepalingen in afdeling 9.1.2 van de wet.

#### **Artikel 12 Formele afhandeling, rapportage en advies**

1. Indien de klacht niet op informele wijze kan worden afgehandeld, stelt de klachtbehandelaar met betrekking tot de klacht een schriftelijk rapport op inzake het onderzoek naar de behandeling van de klacht.
2. Het rapport gaat vergezeld van het verslag van het horen, een advies over het te nemen besluit inzake de gegrondheid van de klacht en een conceptbrief aan de klager en de beklaagde.
3. Het rapport wordt uitgebracht aan de persoon of het bestuursorgaan dat een beslissing neemt op de klacht.

#### **Artikel 13 Besluitvorming en mededeling**

1. Op basis van het rapport en de adviezen van de klachtbehandelaar neemt de persoon of het bestuursorgaan dat besluit een beslissing met betrekking tot de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
2. De klager en de beklaagde worden schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede over eventuele conclusies, die aan dat besluit worden verbonden door de beslissingsbevoegde persoon of bestuursorgaan. In de beslissing wordt tevens aangegeven welke externe klachtvoorziening als bedoeld in Titel 9:2 van de wet voor de klager open staat.
3. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst daarvan afgehandeld. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde.

#### **Artikel 14 Registratie en evaluatie**

1. De klachtencoördinator registreert alle klachten naar aantal, aard, klager, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening.
2. De klachtencoördinator draagt ervoor zorg dat in het jaarverslag van BsGW geanonimiseerd mededeling wordt gedaan van het aantal ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

#### **Artikel 15 Inwerkingtreding**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2026.

- 
2. Met ingang van 1 januari 2026 wordt de ‘Regeling interne klachtenprocedure BsGW’ ingetrokken, met dien verstande dat zij van toepassing blijft op vóór 1 januari 2026 ingediende klachten.

**Artikel 16 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Klachtenregeling BsGW 2026".

*Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van 17 december 2025,  
N.M.J.G. Lebens, directeur  
G.H.C. Frische, voorzitter*