

## **Klachtenregeling Belastingsamenwerking Sabewa Zeeland**

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. de wet: Algemene wet bestuursrecht;
- b. Sabewa Zeeland: de Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking Sabewa Zeeland;
- c. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de voorzitter, de heffingsambtenaar en de invorderingsambtenaar van Sabewa Zeeland, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;
- d. gedraging: de gedraging, zoals omschreven in artikel 9.1 van de wet;
- e. klager: diegene die is omschreven in artikel 9:1, eerste lid van de wet;
- f. beklagde: de persoon naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient dan wel, indien er geen aanwijsbare persoon is voor de gedraging, de leidinggevende, die voor de betreffende gedraging verantwoordelijk is;
- g. medewerker: de persoon die onder de verantwoordelijkheid van Sabewa Zeeland werkzaam is;
- h. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
- i. Klachtencommissie: de klachtencoördinator samen met een vakinhoudelijke medewerker of teamleider;
- j. Directeur: de door het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland benoemde directeur.

#### **Artikel 2 Klachtrecht**

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.
3. De behandeling van een klacht vindt plaats door een persoon, die niet bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest, tenzij de klacht betrekking heeft op het bestuursorgaan, de voorzitter of een lid daarvan.

#### **Artikel 3 Klachtencoördinator**

1. Het dagelijks bestuur wijst één of meerdere klachtencoördinator(en) aan.
2. De klachtencoördinator is belast met de behandeling en de advisering over mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht van medewerkers van Sabewa Zeeland.

### **Hoofdstuk 2 De behandeling van klachten**

#### **Artikel 4 De wijze van indiening van een klacht**

1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend door een ieder.
2. Een schriftelijke klacht dient door de klager te worden ondertekend en bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de dagtekening;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Wanneer een klacht in vreemde taal is ingediend en een vertaling is vereist voor een juiste behandeling, ligt de verantwoordelijkheid voor het aanleveren van de vertaling bij de klager.

## **Artikel 5 Buiten behandeling laten van een klacht**

1. Een klacht wordt buiten behandeling gelaten indien:
  - a. die niet voldoet aan de eisen zoals gesteld in artikel 4, lid twee en drie;
  - b. die reeds eerder is ingediend en met inachtneming van artikel 4 en verder is behandeld;
  - c. het belang van de klager en/of de ernst van de klacht kennelijk onvoldoende is.
2. Een klacht wordt buiten behandeling gelaten indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. die langer dan een jaar voor indiening van een klacht heeft plaatsgevonden;
  - b. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - c. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - e. zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
3. Bij het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk op de hoogte gesteld door de klachtencoördinator. In de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen.

## **Artikel 6 Ontvangstbevestiging**

1. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht. De bevestiging wordt schriftelijk of per e-mail verstuurd, afhankelijk van de wijze waarop het klaagschrift is ingediend.
2. In het geval van een klacht die formeel behandeld moet worden, wordt in de bevestiging vermeld dat de klachtencommissie over de klacht zal adviseren.

## **Artikel 7 Toezending van stukken**

Een afschrift van het klaagschrift alsmede de daarbij meegezonden stukken wordt toegezonden aan de persoon op wie de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 8 De klachtbehandeling**

1. Alle klachten, ongeacht of deze betrekking hebben op een medewerker of leidinggevende, worden in eerste instantie informeel behandeld door de klachtencoördinator.
2. Ingeval van formeel behandelde klachten zijn de klachtencommissie en het dagelijks bestuur belast met de afhandeling.
3. Een klacht die gericht is op de directeur wordt behandeld door de voorzitter van het dagelijks bestuur.

## **Artikel 9 De informele behandeling van een klacht**

1. De klager dient een klacht in: schriftelijk, per e-mail of via de website.
2. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging.
3. De klachtencoördinator neemt zo snel mogelijk contact op met de klager voor het verzamelen van gegevens.
4. De klachtencoördinator kan de klager in de gelegenheid stellen te worden gehoord, indien de klachtencoördinator dat nodig acht voor een goede behandeling van de klacht op informele wijze. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt dan ook in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Het horen vindt afzonderlijk en in beslotenheid plaats.
5. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt. Indien tijdens het horen de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost, maakt het verslag daarvan melding.
6. De klachtencoördinator voert onderzoek uit en zoekt naar een oplossing.
7. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen vervalt de verplichting tot het verder in behandeling te nemen van de klacht. Klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
8. Indien de klacht niet is opgelost, wordt overgegaan tot formele klachtbehandeling, zoals beschreven in artikel 11.
9. De informele afhandeling van een klacht wordt binnen een termijn van maximaal drie weken voltooid. Indien meer tijd noodzakelijk is, wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

### **Artikel 10 Tegemoetkoming aan een klacht**

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling.
2. Indien de klacht op grond van het eerste lid van dit artikel niet verder in behandeling wordt genomen, informeert de klachtencoördinator de klager dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De beklagde ontvangt een afschrift van deze mededeling.

### **Artikel 11 De formele behandeling van een klacht**

1. De informele klachtafhandeling heeft niet tot een oplossing geleid, waardoor wordt overgegaan naar een formele klachtbehandeling.
2. De klager ontvangt een uitnodiging voor een hoorzitting met de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Ook wordt er beslist of deze personen in elkaars aanwezigheid zullen worden gehoord.
4. De klachtencommissie kan afzien van het horen van de klager, indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. de klager heeft verklaart geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
  - c. de klager niet binnen een door de klachtencommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
5. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, waarin het verslag van het horen is opgenomen, samen met het advies en eventuele aanbevelingen aan het dagelijks bestuur.
6. Het dagelijks bestuur neemt een besluit over de klacht.
7. De klager ontvangt hierover een schriftelijk bericht.

### **Artikel 12 Termijn voor de formele afhandeling van klachten**

1. Het dagelijks bestuur handelt de klacht af binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De afhandelingstermijn kan met maximaal vier weken worden verlengd, waarbij de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk op de hoogte worden gesteld.
3. Verder uitstel is mogelijk, mits de klager hier schriftelijk mee instemt.

### **Artikel 13 Kennisgeving bevindingen**

1. Het dagelijks bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die hieraan worden verbonden.
2. In de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen.

### **Artikel 14 Motiveringsplicht**

Indien de conclusies van het dagelijks bestuur afwijken van het advies van de klachtencommissie, worden de redenen voor deze afwijking door het dagelijks bestuur in de conclusies vermeld en wordt het advies als bijlage bij de kennisgeving gevoegd.

### **Artikel 15 Omgang met persoonsgegevens**

1. De klachtencoördinator verzamelt en verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitbrengen van een advies. Bij de verwerking van deze gegevens wordt zorg gedragen voor beveiliging tegen verlies en onrechtmatige verwerking.
2. Voor de klachtencoördinator geldt de plicht tot geheimhouding van persoonsgegevens voor zover overdracht van informatie niet noodzakelijk is voor de uitoefening van de taak van de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator wijst personen die worden gehoord of geraadpleegd op de vertrouwelijkheid van hetgeen ter zitting aan de orde komt.

### **Artikel 16 Openbaarheid en transparantie**

1. De geregistreerde klachten worden jaarlijks in geanonimiseerde vorm gepubliceerd en bevatten:
  - a. de datum en ontvangst van de klacht;
  - b. het betrokken organisatieonderdeel;
  - c. de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - d. de bevindingen;

- e. het oordeel;
  - f. de conclusies;
  - g. de dagtekening van het oordeel.
2. De informatie wordt tevens openbaar gemaakt in een via [overheid.nl](http://overheid.nl) toegankelijk overzicht. Het overzicht wordt eens per twee weken bijgewerkt.
3. Vergelijkbare klachten, waarbij het oordeel en de conclusies overeenkomen, worden gecombineerd weergegeven. In plaats van de informatie uit onderdeel a en g van het eerste lid, wordt het aantal verzonden oordelen per maand vermeld.

#### **Artikel 17 Uitzonderingen op openbaarmaking**

Er zijn enkele uitzonderingen op de openbaarmaking van de schriftelijke oordelen:

- a. persoonsgegevens worden niet openbaar gemaakt;
- b. concurrentiegevoelige gegevens worden niet gedeeld.
- c. voor zover artikel 5.1 Wet open overheid aan openbaarmaking in de weg staat

#### **Artikel 18 De Nationale ombudsman**

Indien de klager niet tevreden is met de behandeling van de klacht door Sabewa Zeeland of het niet eens is met de uitkomst van de klachtenbehandeling, kan de klager zich binnen één jaar wenden tot de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

### **Hoofdstuk 3 Slotbepaling**

#### **Artikel 19 registratie en evaluatie**

- 1. De klachtencoördinator registreert alle klachten naar aantal, aard, klager, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening.
- 2. De klachtencoördinator legt deze gegevens vast in een jaarverslag dat ter kennis wordt gebracht van het dagelijks en algemeen bestuur van Sabewa Zeeland.

#### **Artikel 20 Onvoorziene gevallen**

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het dagelijks bestuur.

#### **Artikel 21 Inwerkingtreding**

- 1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag van de bekendmaking, met dien verstande dat de lid 2 van artikel 16 in werking treedt op het moment dat artikel 3.3. lid 2 sub I van de Wet open overheid in werking treedt.
- 2. Met ingang van de in het eerste lid bedoelde dag volgend op de dag van de bekendmaking vervalt de op 28 oktober 2013 vastgestelde Klachtenregeling Belastingssamenwerking Sabewa Zeeland.

#### **Artikel 22 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als: "Klachtenregeling Belastingssamenwerking Sabewa Zeeland".

Het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Sabewa Zeeland;

op voorstel van het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland van 29 januari 2026;  
overwegende, dat het wenselijk is in het kader van de heffing en invordering van de belastingen en van de werkzaamheden ingevolge de Wet waardering onroerende zaken, een regeling vast te stellen aangaande ingediende klachten over gedragingen van organen of medewerkers van Sabewa Zeeland;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;  
gelet op de artikelen 3.3, 3.3a en 5.1 van de Wet open overheid;

gelet op artikel 41 van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Sabewa Zeeland.

**BESLUIT:**

vast te stellen de navolgende 'Klachtenregeling Belastingssamenwerking Sabewa Zeeland';

*Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van Sabewa Zeeland op 13 februari 2026.*

*E. van den Dobbelsteen MSc*

*Directeur*

*mr. drs. A.J.G. Poppelaars*

*Voorzitter*