

Klachtenverordening gemeente Oegstgeest 2025

De raad van de gemeente Oegstgeest;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 5 november 2024;

gelet op het bepaalde in artikel 147 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit vast te stellen:

Klachtenverordening gemeente Oegstgeest 2025

Hoofdstuk 1 Inleidende bepalingen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- | | |
|--------------------------|---|
| a) Klacht: | Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan, diens voorzitter of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen. |
| b) Bestuursorgaan: | De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester. |
| c) Centrumregeling: | Centrumregeling bedrijfsvoering Leidse regio |
| c) Gedraging: | Het in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand handelen of ondanks verzoek nalaten te handelen door:
1.Een bestuursorgaan;
2.Een ambtenaar werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan of een op grond van diens werkzaamheden aan een ambtenaar gelijk te stellen persoon in de uitvoering van zijn functie. |
| d) Klager: | Degene die de uiting van ongenoegen (zie begripsomschrijving klacht) doet. |
| e) Klachten-behandelaar: | De persoon zoals benoemd in artikel 1.6 lid 4 van deze verordening. |
| f) Klachtencoördinator: | Centraal punt dat een coördinerende taak heeft bij de klachtenbehandeling en de bewaking van de behandelingsprocedures bij klachten die zijn opgenomen in dit reglement, alsmede bij de afdelingen 9.1 en 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht. |
| g) Nationale Ombudsman: | Het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen. |
| h) Formele procedure: | Klachtenprocedure waarop een billijkheidsoordeel van het bestuursorgaan over de gedraging het sluitstuk vormt. |
| i) Informele procedure: | Klachtenprocedure die primair gericht is op oplossing van de klacht en waarbij het niet komt tot een billijkheidsoordeel van het bestuursorgaan over de gedraging. |
| j) Wet: | De Algemene wet bestuursrecht (Awb). |

Artikel 1.2. Doelstellingen

Deze verordening ondersteunt door het vastleggen van de organisatorische uitwerking van de klachtbehandeling binnen de gemeente Oegstgeest en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bij het realiseren van de gemeentelijke doelstellingen op het gebied van klachthandeling:

- het op een laagdrempelige manier behandelen van klachten;
- het herstellen van het vertrouwen tussen gemeente en klager;
- het leren van de (inhoud van de) klacht en het verbeteren van de dienstverlening;
- het bij voorkeur informeel behandelen van klachten;

Artikel 1.3 Het recht tot het indienen van een klacht

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

Artikel 1.4 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk (zowel per brief, als e-mail of met een digitaal formulier op de website) worden ingediend;
2. Een schriftelijke klacht wordt ingediend bij het college van burgemeester en wethouders. Een mondelinge klacht wordt gericht aan de klachtencoördinator;
3. Indien de klager dat wenst, verleent de klachtencoördinator medewerking bij het op schrift stellen van de klacht;
4. Een schriftelijke klacht 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 zich richt.
5. De schriftelijk ingediende klacht dient in het Nederlands te zijn opgesteld. In het geval dat de klachtbrief niet in het Nederlands is opgesteld, dient de klager zelf te zorgen voor een vertaling.

Artikel 1.5 De klachtencoördinator

1. De Centrumregeling wijst een klachtencoördinator aan die zorg draagt voor:
 - a. de correcte toepassing van de klachtenverordening;
 - b. het zorgvuldig doorlopen van het klachtenproces;
 - c. het voldoen aan de termijnen;
 - d. het ondersteunen van de klachtbehandelaar bij het geven van een adequate reactie op de klacht.
2. Daartoe geeft de klachtencoördinator gevraagd en ongevraagd advies aan de klachtenbehandelaar en het bestuursorgaan. Problemen met de klachtbehandeling worden gerapporteerd aan de desbetreffende manager en zo nodig aan de gemeentesecretaris;
3. De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van klachten en het opstellen van een jaarverslag; De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale Ombudsman (externe klachtbehandeling);
4. De klachtencoördinator is objectief en richt zich op het bewaken en begeleiden van het proces.

Artikel 1.6 De behandelaar van de klacht

1. De klachtenbehandeling houdt in het zo mogelijk onmiddellijk oplossen van de klacht, het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1 van de Awb;
2. De burgemeester ziet toe op een behoorlijke behandeling van klachten door het gemeente bestuur;
3. Zodra een klacht binnenkomt bij de gemeente legt de klachtcoördinator zo spoedig mogelijk de klacht voor aan de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar stelt zo spoedig mogelijk onderzoek in naar de toedracht van de klacht;
4. De behandeling van de klacht geschiedt door de manager (de klachtenbehandelaar) van de ambtenaar waarover wordt geklaagd in samenwerking met de klachtencoördinator behoudens in de navolgende gevallen;
 - a. inzake het handelen van de klachtencoördinator: door diens leidinggevende;
 - b. inzake het handelen van een manager: door de directeur;
 - c. inzake het handelen van de directeur: door de gemeentesecretaris;
 - d. inzake het handelen van de loco-secretaris: door de gemeentesecretaris;
 - e. inzake het handelen van de gemeentesecretaris: door de burgemeester;
 - f. inzake het handelen van de burgemeester: door de locoburgemeester;
 - g. inzake het handelen van een wethouder: door de burgemeester;
 - h. inzake het handelen van de gemeenteraad of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan: door de burgemeester;
 - i. inzake het handelen van het college van burgemeester en wethouders: door de burgemeester;
 - j. inzake het handelen van de raadsgriffier: door de voorzitter van de raad;
 - k. inzake het handelen van een (advies)commissie of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid daarvan: door de burgemeester.
5. De klachtbehandelaar mag niet degene zijn die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit 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;
6. Het bestuursorgaan kan besluiten dat de klachtencoördinator wordt bijgestaan door een ad hoc-commissie. Op een behandeling van een klacht door deze commissie is afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing. Deze commissie kan onder meer bestaan uit wethouders en raadsleden die niet bij de betreffende gedraging betrokken zijn geweest.

Artikel 1.7 Beëindigen behandeling van de klacht

1. De verplichting tot het toepassen van de regels van deze verordening vervalt, zodra aan de klacht naar tevredenheid van de klager is tegemoetgekomen;
2. De beëindiging van een klacht kan telefonisch, schriftelijk en in een gesprek zijn en wordt schriftelijk vastgelegd in het registratiesysteem door de klachtencoördinator;
3. De klager kan gedurende twee weken na ontvangst van de schriftelijke of een mondelinge mededeling uit het voorgaande lid om voortzetting van de klachtprocedure verzoeken;

Artikel 1.8 Geen beroep ingevolge de Algemene wet bestuursrecht

1. Tegen een oordeel inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep ingevolge de Algemene wet bestuursrecht worden ingesteld;
2. In het geval dat de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn of haar klacht, kan deze de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman te Den Haag.

Artikel 1.9 Termijnen voor klachtafhandeling

1. De klacht wordt binnen een termijn van zes weken na ontvangst afgedaan;
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling in de formele procedure ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt de klager schriftelijk door de klachtencoördinator op de hoogte gebracht.

Hoofdstuk 2 De procedure

Artikel 2.1 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van de klacht wordt door het bestuursorgaan schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 2.2 Weigeringsgronden

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. die reeds eerder conform art. 9:4 Awb e.v. is behandeld;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep 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 terzake van de gedraging 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. De verplichting tot behandeling van de klacht bestaat niet indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Dit wordt schriftelijk vastgelegd in het registratiesysteem door de klachtencoördinator;
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, schriftelijk of mondeling en onder vermelding van de reden door de klachtencoördinator, op de hoogte gesteld.

Artikel 2.3 Informele behandeling

1. De klachtcoördinator legt zo spoedig mogelijk de klacht voor aan de klachtbehandelaar zoals genoemd in artikel 1.4 tweede lid van deze verordening. De klachtbehandelaar stelt terstond onderzoek in naar de toedracht van de klacht. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar hierbij en draagt zorg voor een juiste toepassing van de klachtenverordening;
2. Indien de klacht zich hiertoe leent, krijgt de klager binnen twee weken nadat de klacht is ontvangen een schriftelijke of mondelinge reactie van de klachtbehandelaar op de klacht;
3. Indien de klacht hiermee niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de klager door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord;
4. Het horen geschiedt door de klachtenbehandelaar. Indien de klacht zich specifiek tot één functionaris richt dan is deze functionaris aanwezig tijdens de hoorzitting, tenzij hiertegen gegronde bezwaren bij de betrokkenen bestaan;
5. Indien de functionaris niet aanwezig is bij het horen van de klager, wordt deze afzonderlijk gehoord;
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt, waarvan de klager een afschrift ontvangt;
7. Indien aan het eind van het gesprek blijkt, dat naar tevredenheid van de klager kan worden volstaan met de uitgewisselde informatie, vindt geen verdere behandeling plaats. In dit geval wordt volstaan met schriftelijke vastlegging van het resultaat van het gesprek in het registratiesysteem door de

klachtencoördinator en wordt de klachtbehandeling ambtshalve beëindigd. De klager krijgt een schriftelijke bevestiging van de beëindiging van de behandeling van de klacht toegestuurd.

Artikel 2.4 Formele behandeling

1. Wanneer na het horen de klacht nog niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, stelt de klachtencoördinator in samenwerking met de klachtenbehandelaar op basis van het gehele klachtendossier conclusies op schrift en zendt deze, vergezeld van een advies en concept afdoeningsbrief door naar het bestuursorgaan;
2. Het bevoegde bestuursorgaan beslist over het advies van de klachtencoördinator en geeft een oordeel over de klacht;
3. De klager en eventueel degene tegen wie de klacht is gericht worden schriftelijk en gemotiveerd door het bestuursorgaan in kennis gesteld van het oordeel van het bestuursorgaan.

Artikel 2.5 Formele behandeling in tweede instantie

In de brief met het oordeel over de klacht als bedoeld in artikel 2.4 lid 3 van deze verordening wordt vermeld dat bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift kan worden ingediend indien de klager zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuursorgaan.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 3.1 Registratie van de klachten

1. De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem naar:
 - a. naam van de klager;
 - b. datum van indiening;
 - c. aard en oorzaak van de klacht;
 - d. wijze en datum van afhandeling.
2. De klachtencoördinator brengt eenmaal per jaar aan de burgemeester een jaarverslag uit;
3. De opvolging van aanbevelingen van de Nationale Ombudsman in individuele zaken wordt verwerkt in het jaarverslag.

Artikel 3.2 Citeertitel

1. Deze verordening wordt aangehaald als “Klachtenverordening gemeente Oegstgeest 2025”.
2. Deze verordening treedt op 1 januari 2025 in werking.

Vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van Oegstgeest op 17 december 2024,

*de voorzitter, de griffier,
E.R. Jaensch F. Kromhout*