

Verordening klachtbehandeling gemeente Rijswijk 2025

De raad van de gemeente Rijswijk;

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 20 mei 2025;

Gelet op het bepaalde in artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit vast te stellen de

Verordening klachtbehandeling gemeente Rijswijk 2025

HOOFDSTUK 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Klachtbehandeling

1. Klachtbehandeling vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Deze verordening geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Begripsbepalingen

- a. **Beklaagde:** degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- b. **Bestuursorgaan:** het college, de burgemeester of de gemeenteraad.
- c. **Gedraging:** het in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door of namens een bestuursorgaan.
- d. **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Rijswijk.
- e. **Klachtbehandelaar:** degene die verantwoordelijk is voor de behandeling en afdoening van de klacht.
- f. **Klachtencoördinator:** degene die in overeenstemming met deze verordening is aangewezen en belast met de taken zoals omschreven in artikel 3.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator en diens plaatsvervanger.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
 - a. Bevorderen van een zorgvuldige registratie en behandeling van klachten.
 - b. Bewaken van de voortgang van de behandeling van klachten.
 - c. Ondersteunen van de klachtbehandelaar bij de behandeling en afdoening van de klacht.
 - d. Horen en uitbrengen van advies bij een formele klacht.
 - e. Doen van aanbevelingen.
 - f. Contactpersoon zijn voor de nationale ombudsman.
3. De klachtencoördinator brengt jaarlijks een rapportage uit met een geanonimiseerd overzicht en analyse van de ingekomen klachten onderverdeeld naar team, een overzicht van aanbevelingen die naar aanleiding van de klachten zijn gedaan en de reactie van de verantwoordelijke op deze aanbevelingen.

HOOFDSTUK 2 Indienen van een klacht

Artikel 4 Indiening van een klacht

1. Eenieder kan een schriftelijke of mondelinge klacht indienen.
2. Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld.
3. Beklagingsen die geen klacht zijn zoals bedoeld in artikel 2 onder d, worden doorgestuurd naar het juiste team danwel de juiste organisatie voor behandeling. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht.
4. Digitale indiening van een klacht is mogelijk via de website van de gemeente Rijswijk.
5. Bij een schriftelijke klacht worden zoveel mogelijk relevante stukken overgelegd.

6. Een schriftelijke klacht is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling.
7. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Dit wordt schriftelijk aan de klager en de beklagde bevestigd.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging

1. De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen één week schriftelijk aan de klager.
2. De ontvangstbevestiging vermeldt wie de klacht behandelt en hoe de procedure verloopt.
3. Indien de klacht niet voldoet aan de formele vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht wordt de klager voor zover mogelijk in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen binnen een daartoe door de klachtbehandelaar gestelde redelijke termijn.
4. Indien de klager het verzuim niet herstelt binnen de termijn genoemd in lid 3, kan de klacht buiten behandeling worden gesteld.

HOOFDSTUK 3 Behandeling van een klacht

Artikel 6 De drie fasen van klachtbehandeling

1. De klachtbehandeling kent drie fasen:
 - a. Informele behandeling:
Geprobeerd wordt een klacht direct op te lossen door middel van een informeel gesprek. Bij De klachtbehandelaar wijst de klager hierbij op de mogelijkheid om de formele (interne) behandeling te volgen indien klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld of geen informele afhandeling wenst.
 - b. Formele (interne) behandeling:
Indien de informele behandeling niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, kan op verzoek van klager een schriftelijke klacht worden behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen in deze verordening.
 - c. Formele (externe) behandeling:
Het onderzoek van de nationale ombudsman naar de gegrondheid van de klacht na afronding van de formele interne behandeling in eerste instantie.
2. Deze verordening heeft uitsluitend betrekking op de fasen a. en b.

Artikel 7 Informele behandeling

De informele behandeling van een klacht vindt als volgt plaats:

- a. De direct leidinggevende van beklagde kan een klachtbehandelaar aanwijzen die de klacht behandelt.
- b. De klachtbehandelaar informeert de klager over de uitkomst van de informele afhandeling. De klager wordt hierbij gewezen op de mogelijkheid om de formele interne behandeling te volgen.
- c. De klachtbehandelaar registreert de uitkomst in het documentinformatiesysteem.

Artikel 8 Formele (interne) behandeling

1. De volgende klachtbehandelaars zijn verantwoordelijk voor de formele behandeling en afdoening van een klacht:
 - a. De teamleider of teammanager behandelt een klacht over een medewerker.
 - b. De teammanager behandelt een klacht over een teamleider.
 - c. De domeinmanager behandelt een klacht over een teammanager.
 - d. De gemeentesecretaris behandelt een klacht over een domeinmanager.
 - e. De burgemeester behandelt een klacht over de gemeentesecretaris.
 - f. De loco-burgemeester behandelt een klacht over de burgemeester.
 - g. De burgemeester behandelt een klacht over het college of een lid daarvan.
 - h. De voorzitter van de raad behandelt een klacht over de gemeenteraad.
 - i. De griffier behandelt een klacht over een griffiemedewerker.
 - j. De voorzitter van de werkgeverscommissie behandelt een klacht over de griffier.
2. Bij een klacht zoals bedoeld in lid 1 onder a hoort de klachtencoördinator de klager en de beklagde. Bij een klacht zoals bedoeld in lid 1 onder b tot en met j hoort de klachtbehandelaar de klager en de beklagde samen met de klachtencoördinator.
3. In de gevallen genoemd in artikel 9:10, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt afgezien van het horen.

4. In aanvulling op het eerste lid kan door of namens het bestuursorgaan een externe adviseur zoals bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht worden aangewezen die is belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

Artikel 9 Procedure bij de formele (interne) behandeling

1. De klachtbehandelaar verstrekt een afschrift van de schriftelijke klacht en de daarbij meegezonden stukken aan de beklaagde.
2. De klager en de beklaagde kunnen zich bij het horen laten bijstaan of vertegenwoordigen.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Klager en de beklaagde kunnen binnen twee weken na toezending schriftelijk opmerkingen over het verslag maken. Deze opmerkingen worden als bijlage bij het verslag gevoegd.
4. De klachtencoördinator stelt aan de hand van de relevante stukken en het verslag van de hoorzitting een advies op; dit kan in de vorm van een conceptafdoeningsbrief.
5. De klachtbehandelaar doet de klacht schriftelijk af tenzij de klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Bij schriftelijke afdoening ontvangt de beklaagde een kopie van deze brief.
6. Als de klager het niet eens is met de afdoening van de klacht kan hij zich binnen een jaar nadien wenden tot de nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 4 Slotbepalingen

Artikel 10 Intrekken oude regeling

De Interne klachtenregeling gemeente Rijswijk 2009 wordt ingetrokken met ingang van de datum waarop deze verordening van kracht wordt.

Artikel 11 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Aldus vastgesteld door de gemeenteraad op 19 juni 2025

*De griffier,
J.A. Massaar, bpa*

*de voorzitter
H. Sahin*