

Richtlijn voor het behandelen van klachten in de gemeente Wageningen

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Wageningen,

Gelezen het voorstel van 1 juli 2025,

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

Besluit vast te stellen: de 'Richtlijn voor het behandelen van klachten in de gemeente Wageningen'.

Hoofdstuk 1. Intern klachtrecht

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (de wet) gaat over klachtbehandeling. Daarin staat dat wij klachten zorgvuldig moeten behandelen. Het college van burgemeester en wethouders is (eind)verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.

Deze richtlijn geldt voor de behandeling van klachten over (een lid van) het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en ambtenaren. Ook de afspraken over klachtafhandeling van de gemeenteraad zijn meegenomen.

1.1 Wat is een klacht?

In de wet staat: "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." Er is dus geen echte definitie van het begrip klacht. Het is een beschrijving. Een klacht gaat altijd over gedrag van personen. Bijvoorbeeld als iemand door medewerkers of bestuurders niet goed is behandeld. Of omdat iemand te weinig, foute of misleidende informatie krijgt. Of omdat wij niet reageren op vragen die door iemand zijn gesteld.

Wij verdelen de klachten in de volgende categorieën:

- Het niet nakomen van afspraken;
- Beledigend en/of discriminerend optreden;
- Onbereikbaarheid;
- Geen of nauwelijks reactie van een bestuursorgaan;
- Trage afhandeling van zaken;
- Bejegening in het algemeen (restcategorie).

1.2 Wat is geen klacht?

Een klacht moet dus gaan over een bepaalde gedraging richting iemand. Een verzoek om schadevergoeding of een aanvraag is in principe geen klacht. Algemene klachten over beleid, bijvoorbeeld het parkeerbeleid of het hondenpoepbeleid, nemen wij niet als klacht in behandeling. Dit beleid is namelijk niet naar een persoon gericht, maar naar alle inwoners van de gemeente Wageningen. Een melding over bijvoorbeeld een losliggende stoeptegels of een kapotte lantaarnpaal is ook geen klacht. Dit is een melding over de openbare ruimte.

1.3 Wanneer hoeven wij een klacht niet te behandelen?

Dat staat in de wet. Het gaat dan om een gedraging:

- waarover al eerder een schriftelijke klacht is ingediend die is afgehandeld;
- die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- waartegen bezwaar kon worden ingediend;
- waartegen beroep kon worden ingesteld;
- die thuishoort bij een andere rechterlijke instantie dan de bestuurlijke rechter, bijvoorbeeld de burgerlijke rechter of de strafrechter;
- bij welke het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging op overduidelijke wijze onvoldoende is.

1.4 Hoe behandelen wij klachten?

Wij volgen de eisen die in de wet staan.

1.4.1 Schriftelijke klachten handelen we zorgvuldig af en volgens de wettelijke eisen

Die eisen staan in afdeling 9.1.2 van de wet. We voldoen aan de vereisten, we geven daar op een zo goed mogelijke manier invulling aan. Schriftelijke klachten zijn klachten die via een brief, een e-mail of een webformulier zijn ingediend.

1.4.2 Er staan geen eisen in de wet voor de behandeling van mondeling ingediende klachten

Mondelinge klachten kunnen overal in de organisatie worden ingediend. De algemene verplichting om klachten zorgvuldig te behandelen, geldt natuurlijk wel.

Mondelinge klachten proberen we zoveel mogelijk mondeling af te handelen. Dit zorgt voor minder juridisering en meer conflictoplossing. En het werkt effectiever en sneller. Bij een mondelinge klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigingen vaak een goede reactie zijn.

Is de klager niet tevreden over de afhandeling van de mondelinge klacht? Dan kan de klager de klacht alsnog schriftelijk indienen. Als de klager dit vraagt, schrijft de desbetreffende medewerker de klacht op. Op de afhandeling van die schriftelijke klacht gelden dan de eisen die in de wet staan.

1.4.3 Wat is het verschil tussen formele en informele klachtafhandeling?

Een formele klachtafhandeling betekent dat de hele klachtenprocedure doorlopen is. Die procedure eindigt met een schriftelijk klachtoordeel.

Een informele klachtafhandeling kan op ieder moment in de klachtenprocedure. Er is dan geen schriftelijk klachtoordeel. De klacht is ergens in het proces beëindigd. Soms vindt een klager het voldoende om een gesprek met de klachtencoördinator te hebben. Of de klager heeft genoeg aan een gesprek met een afdelingsmanager. De informele afhandeling bevestigen we in een brief aan de klager.

1.5 Wat is de rol de klachtencoördinator als er een klacht is ingediend?

In Wageningen hebben we 2 klachtencoördinatoren. De Klachtencoördinator Sociaal Domein en de Klachtencoördinator Algemene Zaken:

- De Klachtencoördinator Sociaal Domein is het eerste aanspreekpunt voor klachten over gedragingen van teamleiders en medewerkers binnen de afdeling Sociale Dienstverlening.
- De Klachtencoördinator Algemene Zaken is het eerste aanspreekpunt voor de overige klachten. Daarnaast is deze klachtencoördinator de procesbeheerder van het klachtenproces.

Een klacht komt eerst binnen bij de klachtencoördinator. Die neemt dan contact op met de klager om de klacht te bespreken.

Soms is een klacht geen klacht volgens de wet, maar bijvoorbeeld een melding. De klachtencoördinator legt dit dan uit aan de klager. En er worden afspraken gemaakt over wat er met de melding gebeurt. De klachtencoördinator bevestigt dit schriftelijk aan de klager.

Is de klacht een klacht volgens de wet? Dan stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging met extra informatie over wat er gaat gebeuren. Daarna zet de klachtencoördinator de klacht uit bij de juiste klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar handelt de klacht verder af.

De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van het proces. En de klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.

1.6 Wie behandelt klachten?

Het uitgangspunt is dat de klacht wordt behandeld door iemand die niet bij die gedraging was. Degene die de klacht behandelt moet onpartijdig zijn. Maar wie is dat dan?

Het college heeft daar klachtbehandelaars voor aangewezen:

- Klachten over gedragingen van de gemeentesecretaris (algemeen directeur) worden afgehandeld door de burgemeester;
- Klachten over gedragingen van een afdelingsmanager worden afgehandeld door de gemeentesecretaris (algemeen directeur);
- Klachten over gedragingen van teamleiders en medewerkers van een bepaalde afdeling worden afgehandeld door de afdelingsmanager van die afdeling.

De raad heeft daar klachtbehandelaars en klachtafhandelaars voor aangewezen:

- Klachten over gedragingen van de raadsgriffier worden behandeld door de voorzitter van de werkgeverscommissie; de werkgeverscommissie handelt de klacht af;
- Klachten over gedragingen van medewerkers van de griffie worden behandeld en afgehandeld door de raadsgriffier.

1.7 Wie behandelt klachten over ons bestuur?

De eis van een onafhankelijke klachtafhandeling geldt in principe niet voor gedragingen van (de voorzitter of een lid van) het bestuursorgaan zelf. Het gaat dan om klachten die gaan over een gedraging van de gemeenteraad, de commissies (artikel 82 tot en met 85 van de Gemeentewet), (een lid van) het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester. De gedachte achter deze bepaling is dat de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten immers ook bij het bestuursorgaan ligt.

Over de afhandeling van klachten over ons bestuur hebben wij de volgende afspraken:

- Klachten over (leden van) het college worden niet in mandaat afgehandeld. Deze klachten worden dus aan het college in zijn geheel (collegiaal) voorgelegd;
- Klachten over de burgemeester worden behandeld door de locoburgemeester (en andersom);
- Klachten over (leden van) een commissie (bijvoorbeeld de bezwarencommissies) behandelt de burgemeester.

Over de behandeling en afhandeling van klachten over de gemeenteraad hebben wij de volgende afspraken:

- Klachten over de raad worden door de voorzitter in behandeling genomen. De plaatsvervangend voorzitter treedt als vertegenwoordiger van de raad op. De raad handelt de klacht af.
- Klachten over een raadscommissie - zoals het RTG of OG - worden door de voorzitter in behandeling genomen. Een raadslid dat aan desbetreffende raadscommissievergadering heeft deelgenomen treedt als vertegenwoordiger van de raadscommissie op. Het Presidium handelt de klacht af.

1.8 Welke servicenormen hebben we voor het afhandelen van klachten?

Wij hebben wij deze servicenormen vastgesteld:

- Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht belt de klachtencoördinator met de klager*
Als we een klacht hebben ontvangen, dan bellen we de klager zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 2 weken.
- We streven ernaar om de helft van de klachten informeel af te handelen*
Daarom belt de klachtencoördinator/klachtbehandelaar met de klager. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Is de klager daar tevreden mee? Dan bevestigt de klachtencoördinator of de klachtbehandelaar dit schriftelijk of per e-mail aan de klager. De klachtprocedure is dan beëindigd.
- We handelen klachten binnen 6 weken af. Dat kan met 4 weken verlengd worden. We handelen klachten dus binnen maximaal 10 weken af*
In de wet staat dat wij 6 weken hebben om een klacht af te handelen. Soms lukt dat niet. In de wet staat dat wij de afhandelingstermijn kunnen verlengen met 4 weken. Dan hebben we in totaal 10 weken. In een uitzonderlijk geval kan dat te weinig zijn. Daarom staat in de wet ook dat wij met de klager afspraken kunnen maken over de afhandeltermijn. Als wij de afhandeltermijn verlengen, dan bevestigen wij dat in een brief aan de klager.

1.9 Wat is het toetsingskader?

De nationale ombudsman heeft behoorlijkheidsnormen¹ opgesteld. Deze normen helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden. Hieronder staan de kernwaarden met een korte uitleg. Een uitgebreide toelichting staat in de Behoorlijkheidswijzer.

- *Open en duidelijk*
Deze kernwaarde gaat erover dat de overheid in haar handelen open en voorspelbaar is. De overheid zorg ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt. En dat die informatie klopt.
- *Respectvol*
Bij deze kernwaarde gaat het erom dat de overheid de burger respecteert, de burger fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. De overheid geeft de burger de mogelijkheid om procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.
- *Betrokken en oplossingsgericht*
De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.
- *Eerlijk en betrouwbaar*

1) Bron: Behoorlijkheidswijzer, mei 2019, van de Nationale Ombudsman.

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven. De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Bij het beoordelen van een klacht houden wij als bestuursorgaan in ieder geval rekening met deze 4 kernwaarden.

1.10 Wij informeren de gemeenteraad ieder jaar over de klachten

In de wet staat dat wij alle schriftelijke klachten moeten registreren. En dat wij hier ieder jaar over publiceren. Daarom maken de klachtencoördinatoren ieder jaar een overzicht voor de gemeenteraad. Daarin staat bijvoorbeeld informatie over de aard van de klachten, de resultaten en of we op tijd zijn geweest met de afhandeling. Maar ook over de lessen die we geleerd hebben.

Mondelinge klachten hoeven wij niet te registreren volgens de wet. Maar dit doen we wel. Ook die komen terug in het overzicht.

In het overzicht staat ook informatie over de ingediende klachten bij de verbonden partijen (zie hoofdstuk 3).

Hoofdstuk 2. Extern klachtrecht

Dit is het recht op en de procedure voor een behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een externe, onafhankelijke instantie. Deze instantie kan zijn de Nationale ombudsman of een onafhankelijke klachtinstantie die is ingesteld op decentraal niveau krachtens de Gemeente-, Provincie- of Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen. Het extern klachtrecht kan worden beschouwd als het sluitstuk van de gehele klachtprocedure. Het begint natuurlijk met de interne klachtbehandeling. Wij behandelen de klacht dus eerst.

Wij zijn aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Is de klager het niet eens met onze beoordeling van de klacht? Dan kan de klager dit melden bij de Nationale Ombudsman. Dit vermelden we in het klacht-oordeel.

Hoofdstuk 3. Verbonden partijen

In het Besluit Begroting en Verantwoording (artikel 1, lid 1, onder b) staat wat een verbonden partij is: "een privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie waarin de provincie onderscheidenlijk gemeente een bestuurlijk en een financieel belang heeft"

Een financieel belang betekent dat de gemeente middelen ter beschikking heeft gesteld die ze kwijt kan raken bij een faillissement. Verder heeft de gemeente een financieel belang als financiële problemen bij de verbonden partij kunnen worden verhaald op de gemeente. Een bestuurlijk belang betekent dat de gemeente op enigerlei wijze zeggenschap heeft, hetzij omdat de gemeente een zetel in het bestuur heeft, hetzij omdat ze mee kan stemmen.

Wij vinden het belangrijk om te weten of er klachten zijn ingediend bij de verbonden partijen. Het gaat ons dan om de partijen waar inwoners en ondernemers iets mee te maken hebben. Dat zijn de volgende:

- Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM)
- Omgevingsdienst de Vallei (OddV)
- De Valleihopper
- Afvalcombinatie De Vallei NV (ACV)

Ze hebben allemaal een eigen klachtenprocedure. Wij willen ook weten hoeveel klachten er zijn ingediend in een kalenderjaar. En waar de klachten over gaan. En wat ermee gedaan is.

Deze 4 verbonden partijen sturen ons hun jaarverslagen op. Of ze geven ons op een andere manier informatie over de klachten. Zo hebben wij inzicht in de klachten die bij die partijen zijn ingediend. Als ons iets opvalt, dan nemen we contact op met de verbonden partij.

Hoofdstuk 4. Overige bepalingen

Deze richtlijn wordt aangehaald als "Richtlijn voor het behandelen van klachten in de gemeente Wageningen"

Deze richtlijn treedt in werking op de dag na bekendmaking.

De notitie “Klachtbehandeling in de gemeente Wageningen” van april 2000 wordt ingetrokken.

B 2 - verleende mandaten en submandaten op het terrein van klachten over ambtenaren

- a. **Op deze verleende mandaten is de Kadernotitie mandaten gemeente Wageningen 2023 van toepassing.**
- b. **Mandaat is verleend aan de Algemeen Directeur (gemeentesecretaris).**
- c. **Deze lijst bevat niet de mandaten met betrekking tot klachten over de gemeenteraad, de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders**
- d. **Er zijn twee klachtencoördinatoren. Een voor klachten over de afdeling Sociale dienstverlening. En een voor de overige klachten.**
- e. **Als klachtbehandelaar is aangewezen:**

<i>bij klachten over:</i>	<i>klachtbehandelaar:</i>
Algemeen Directeur	burgemeester
afdelingsmanagers	Algemeen Directeur
medewerkers en teamleiders afdeling	afdelingsmanager

Nr.	Bevoegdheid	Juridische grondslag	Bestuursorgaan	Mandaat aan:
B 2.1	Ontvangstbevestiging Ontvangst van klacht schriftelijk bevestigen (inclusief informatie verstrekken over de verdere procedure)	9:6 Awb	College	Klachtencoördinator
B 2.2	Afzien van behandeling Besluiten tot het niet behandelen van een klacht	9:8 Awb	College	Klachtencoördinator
B 2.3	Afzien van behandeling als klacht, omdat iets geen klacht is Niet behandelen van een klacht als geen sprake is van een bepaalde aangelegenheid en gedraging (maar bijvoorbeeld sprake is van algemene klachten over beleid)	9:2 Awb	College	Klachtencoördinator
B 2.4	Informeel afhandelen klacht Bevestigen van informeel afhandelen van de klacht		College	Klachtencoördinator
B 2.5	Horen Horen van de klager Opstellen verslag	9:10 lid 1 en 3 Awb	College	Klachtbehandelaar in het bijzijn van de klachtencoördinator Klachtencoördinator
B 2.6	Afzien van horen Afzien van horen van de klager	9:10 lid 2 Awb	College	Klachtbehandelaar
B 2.7	Beslistermijn Verdagen van de beslistermijn	9:11 lid 2 en 3 Awb	College	Klachtbehandelaar
B 2.8	Conclusies/bevindingen Klager in kennis stellen van bevindingen, oordeel en conclusies over de ingediende klacht	9:12 lid 1 Awb	College	Klachtbehandelaar