

Klachtenregeling gemeente Waddinxveen

De raad der gemeente Waddinxveen, het college van burgemeester en wethouders van Waddinxveen, de burgemeester van Waddinxveen, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders, d.d. 26 augustus 2025;

gelet op Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;

besluiten vast te stellen de Klachtenregeling gemeente Waddinxveen.

Hoofdstuk 1 Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. wet: Algemene wet bestuursrecht;
- b. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- c. klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- d. aangeklaagde: een bestuursorgaan of ambtenaar tegen wie een klacht is ingediend;
- e. bestuursorgaan:
 - de raad;
 - het college van burgemeester en wethouders;
 - de burgemeester;
- f. ambtenaar:
 - een persoon in dienst van de gemeente Waddinxveen, inclusief arbeidscontractanten;
 - een persoon die in dienst van de gemeente Waddinxveen of arbeidscontractant is geweest;
- g. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een ambtenaar;
- h. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
- i. klachtencoördinator: een door het college van burgemeester en wethouders aangewezen coördinerend ambtenaar die verantwoordelijk is voor de afstemming van de klachtenbehandeling en desgevraagd de klachtbehandelaars ondersteunt;
- j. klachtbehandelaar: diegene die verantwoordelijk is voor de behandeling van het klaagschrift.

Artikel 2 Klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar(s) behandeld, eventueel met ondersteuning van de klachtencoördinator.
2. De klachtbehandelaar kan één of meerdere personen aanwijzen die namens hem de klacht behandelt(en). De verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling verschuift daarmee echter niet: de klachtbehandelaar blijft steeds verantwoordelijk voor het behandelen van de klacht.
3. Bij een klacht over een gedraging van een binnen een afdeling werkzame ambtenaar is de klachtbehandelaar: een manager waaronder die ambtenaar niet valt. De klachtencoördinator wijst de klachtbehandelaar aan.
4. Bij een klacht over een gedraging van een manager is de klachtbehandelaar: de algemeen directeur.
5. Bij een klacht over een gedraging van een lid van de directie is de klachtbehandelaar: het college van burgemeester en wethouders.
6. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de klachtbehandelaar: de burgemeester.
7. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester is de klachtbehandelaar een locoburgemeester.

Artikel 3 Klachten over de raad, de griffier en adjunct-griffier

1. Bij een klacht over een gedraging van de raad of een raadslid is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.
2. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie is de klachtbehandelaar: de griffier.

3. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.

Artikel 4 Geheimhouding

Eenieder die uit hoofde van zijn functie kennis draagt van de inhoud van klachten en van voor de behandeling van klachten opgestelde documenten, neemt daaromtrent geheimhouding in acht.

Hoofdstuk 2 De mondelinge klachtenprocedure

Artikel 5 Een mondelinge klacht kenbaar gemaakt bij een ambtenaar

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een ambtenaar handelt de ambtenaar deze klacht op informele (mondelinge) wijze zelf af.
2. De ambtenaar wijst degene die mondeling een klacht indient erop dat, indien de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld.
4. Een klager kan bij de Publieksbalie van het gemeentehuis om hulp vragen bij het op schrift stellen van zijn klacht.

Hoofdstuk 3 De schriftelijke klachtenprocedure

Artikel 6 Indiening klaagschrift

1. Een klaagschrift wordt ingediend bij het bestuursorgaan, waaraan de gedraging waarover wordt geklaagd, kan worden toegeschreven.
2. Een klaagschrift kan ook digitaal worden ingediend via e-mail of via het klachtenformulier op de website van de gemeente.

Artikel 7 Registratie

De klachtencoördinator draagt zorg voor de beoordeling of het om een klacht als bedoeld in artikel 1, sub b of artikel 3 van deze regeling gaat en geeft opdracht tot de registratie van de klacht. De registrator stuurt de klacht onverwijld door naar de betreffende klachtbehandelaar. Als de klachtencoördinator nog niet in het bezit is van de klacht dan stuurt de klachtbehandelaar een kopie van de klacht naar de klachtencoördinator.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

De klachtbehandelaar draagt zorg voor het versturen van een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. Indien de behandeling naar het oordeel van de klachtbehandelaar naar verwachting langer gaat duren dan twee weken, neemt de klachtbehandelaar onverwijld contact op met de klager en vermeldt:

- a. de ontvangst van de klacht;
- b. het registratienummer van de klacht;
- c. de te verwachten afhandelduur (maximaal 6 weken);
- d. de mogelijkheden die de klachtenprocedure biedt, inclusief de mogelijkheid de klacht mondeling toe te lichten.
- e. bij welke persoon informatie kan worden ingewonnen over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van de klacht.

Artikel 9 In behandeling nemen van een klacht

De klachtbehandelaar draagt zorg voor:

- a. het bepalen van de behandelmethode;
- b. het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn;
- c. het horen van de klager en het bieden van wederhoor aan de aangeklaagde. De klachtbehandelaar kan de klager met instemming van de klager telefonisch horen. Als dit gebeurt, wordt de klager de gelegenheid geboden zijn klaagschrift in een tweede gesprek toe te lichten, zodat de klager zich hierop kan voorbereiden;
- d. indien van toepassing: het opstellen van een verslag van het hoor en wederhoor;
- e. het opstellen van een (concept-)afhandelingsbrief aan klager. Deze (concept-) afhandelingsbrief wordt ter instemming en ondertekening voorgelegd aan de klachtbehandelaar. De brief stelt de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van eventuele conclusies die daaraan worden verbonden;

- f. het informeren van de klager over de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale ombudsman als hij niet tevreden is met de be- of afhandeling van zijn klaagschrift;
- g. het zorgdragen voor ondertekening en verzending van de afhandelingsbrief door de klachtbehandelaar;
- h. de afhandeling van de klacht;
- i. het onverwijld toesturen aan de klachtencoördinator van een kopie van de (ondertekende) afhandelingsbrief.

Artikel 10 Buiten behandeling laten

1. Een klaagschrift kan buiten behandeling worden gelaten indien niet is voldaan aan de vereisten in artikel 9:4, tweede en derde lid, van de wet en klager, nadat hij door de klachtencoördinator daarop is gewezen, niet binnen veertien dagen de vereiste gegevens heeft aangevuld en het een klacht over een gedraging betreft als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid van de wet, te weten:
 - a. een gedraging waar reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van artikel 9:4 en volgende is behandeld;
 - b. een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. een gedraging waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. een gedraging 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. een gedraging 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 of;
 - f. 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.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen 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 schriftelijk in kennis gesteld, indien naam en adres van de klager bij de gemeente Waddinxveen bekend zijn.

Artikel 11 Verdagingsbeslissing

Een verdagingsbeslissing kan eenmalig en voor maximaal 4 weken genomen worden door het bestuursorgaan binnen 6 weken na datum van binnenkomst van het klaagschrift. De klager en de klachtencoördinator worden door de klachtbehandelaar binnen die 6 weken van de verdagingsbeslissing schriftelijk in kennis gesteld. Indien er sprake is van een verdagingstermijn vermeldt het besluit tot verdaging tevens de reden van de verdaging.

Artikel 12 Intrekking oude regelingen

De Klachtenregeling gemeente Waddinxveen 2015 van 20 januari 2016 wordt ingetrokken.

Artikel 13 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking de dag na bekendmaking.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad, gehouden op 24 september 2025.

*De griffier,
(mr. F.W. van der Dussen)*

*de burgemeester,
(E.J. Nieuwenhuis)*

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van 26 augustus 2026.

*De secretaris,
(J.M. van Vugt),*

*De burgemeester,
(E.J. Nieuwenhuis)*

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Waddinxveen op 26 augustus.

*De burgemeester van Waddinxveen,
(E.J. Nieuwenhuis)*