

Klachtenregeling gemeente Rijssen-Holten 2026

Waarom deze regeling?

het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Rijssen-Holten hebben afspraken gemaakt over hoe de gemeente omgaat met klachten.

De regeling is gebaseerd op:

- de Gemeentewet (artikelen 160 en 170);
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- de Wet Nationale Ombudsman.

besluiten

1. de Klachtenregeling gemeente Rijssen-Holten 2026 vast te stellen;
2. Procedureregels Klachtenbehandeling gemeente Rijssen-Holten 2017 in te trekken.

Artikel 1 – Uitleg begrippen

In deze regeling betekent:

- a) **Awb**: de Algemene wet bestuursrecht;
- b) **bestuursorgaan**: de gemeenteraad, raadscommissies, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester, de heffings- en invorderingsambtenaar;
- c) **klachtenbehandelaar**: degene die de klacht behandelt;
- d) **klachtencoördinator**: de aangewezen medewerker die de klachtenprocedure begeleidt.
- e) **klager**: degene die een klacht indient;
- f) **klacht**: een schriftelijk of digitaal ingediende klacht over het gedrag van een bestuursorgaan, bestuurder of medewerker;
- g) **gedraging**: het handelen of het bewust nalaten van handelen;
- h) **medewerker**: iemand die bij de gemeente Rijssen-Holten werkt, met uitzondering van onderwijzend personeel;
- i) **Ombudsman**: de Nationale Ombudsman;

Artikel 2 – Waarvoor geldt deze regeling

1. Deze regeling legt uit hoe de gemeente een klacht behandelt over het gedrag van een medewerker.
2. Deze regeling geldt voor klachten zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.
3. Als de klacht over de klachtencoördinator gaat, neemt de gemeentesecretaris / algemeen directeur diens taak over. In dat geval moet overal waar in deze regels “klachtencoördinator” staat, worden gelezen: “gemeentesecretaris / algemeen directeur”.

Artikel 3 – De Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator is een jurist van de afdeling Algemeen Juridische Zaken.
2. De coördinator zorgt dat de klachten zorgvuldig en snel worden behandeld volgens de Awb en deze regeling.
3. De coördinator registreert alle schriftelijke klachten vertrouwelijk.

Artikel 4 – Een klacht indienen

1. Een klacht wordt het liefst schriftelijk ingediend via het klachtenformulier op de website van de gemeente. De klacht moet voldoen aan de eisen van artikel 9:4 van de Awb. Dit betekent dat de klacht het volgende moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. datum; en
 - c. een beschrijving van wat er is gebeurd.
2. De klachtencoördinator kan helpen bij het opstellen van een klacht.
3. Op het moment dat er gegevens ontbreken, krijgt de klager de kans dit binnen een redelijke termijn aan te vullen.
4. De klachtencoördinator stuurt een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

Artikel 5 – Wanneer een klacht niet wordt behandeld

1. Het bestuursorgaan hoeft een klacht niet te behandelen als:
 - a. de klacht valt onder de uitzonderingen van artikel 9:8 van de Awb;

- b. niet is voldaan aan de eisen uit artikel 9:4 van de Awb;
 - c. de klager na vier weken nog niet de gevraagde gegevens heeft aangeleverd.
2. De wettelijke termijn voor het afhandelen van de klacht staat stil vanaf de dag na het moment dat de gemeente de klager vraagt de klacht aan te vullen. De termijn gaat weer lopen op de dag dat de gemeente de aanvullende informatie ontvangt, of op de dag dat de gegeven aanvultermijn is afgelopen.
 3. Als het bestuursorgaan besluit om de klacht niet te behandelen, krijgt de klager daar zo snel mogelijk bericht over. Dit gebeurt uiterlijk binnen vier weken nadat de gemeente de klacht heeft ontvangen.
 4. De klachtencoördinator stuurt een kopie van dit bericht (zoals genoemd in het eerste lid) naar de klachtenbehandelaar en naar de gemeentesecretaris / algemeen directeur.

Artikel 6 – Bevestiging van ontvangst

1. De klager ontvangt zo snel mogelijk schriftelijk een bevestiging dat de klacht is ontvangen.
2. De klachtencoördinator legt uit hoe de procedure verloopt.
3. De klachtenbehandelaar krijgt een kopie van de klacht en de bijlagen.

Artikel 7 – De klachtenbehandelaar

1. Een klacht die gaat over een medewerker wordt behandeld door de teammanager. Als deze teammanager afwezig is, neemt een andere teammanager dit over.
2. De klachtenbehandelaar zorgt voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling.
3. De medewerker waarover de klacht gaat, krijgt de klacht te zien.
4. De klager en het bestuursorgaan of de medewerker worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord, en mogen zich laten vertegenwoordigen.
5. De klachtenbehandelaar beslist na het horen of de klacht gegrond is en informeert beide partijen schriftelijk binnen de termijnen van artikel 9.
6. In afwijking van de behandeling eerste lid, treedt als klachtenbehandelaar op:

Bij een gedraging van	Klachtenbehandelaar
Gemeenteraad	Voorzitter gemeenteraad
Raadscommissies	Voorzitter gemeenteraad
College van burgemeester en wethouders	Voorzitter college
Burgemeester	Locoburgemeester
Wethouder	Burgemeester
Griffier	Voorzitter gemeenteraad
Directie	Burgemeester
Teammanager	Lid van het directieteam
Medewerkers griffie	Griffier
Heffingsambtenaar	Burgemeester
Invorderingsambtenaar	Burgemeester
Ambtenaar van de burgerlijke stand	Teammanager waaronder burgerzaken valt

Artikel 8 – De stappen bij de behandeling

1. Er zijn twee manieren om een klacht te behandelen:
 - a. Informeel: de klachtenbehandelaar probeert de klacht direct op te lossen. De klachtenbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager. Als de klager tevreden is, stopt de behandeling. Is de klager niet tevreden, dan kan hij een formele behandeling vragen.
 - b. Formeel: De klager en de medewerker worden gehoord. De klachtenbehandelaar kan onderzoek doen als dat nodig is.
 - c. Als de klager daarna nog niet tevreden is, kan hij naar de Nationale Ombudsman.
2. Soms kan de klachtencoördinator besluiten om direct een formele behandeling te starten, bijvoorbeeld als dat beter is voor een zorgvuldige afhandeling.
3. Als de klager (telefonisch) niet te bereiken is, dan kan de klachtenprocedure worden beëindigd.

Artikel 9 – Hoe verloopt de formele behandeling

1. De klacht moet binnen zes weken afgehandeld worden (volgens artikel 9:11 Awb).
2. Als dit niet lukt, kan de termijn met maximaal vier weken worden verlengd (verdagen). De klachtenbehandelaar houdt de coördinator op de hoogte.

3. De klager en de betrokken medewerker worden gehoord. De klachtencoördinator regelt de uitnodigingen en maakt een verslag van het gesprek.
4. Het verslag wordt ondertekend door de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator.
5. De klager ontvangt schriftelijk:
 - a. de bevindingen van het onderzoek;
 - b. het oordeel over de klacht;
 - c. eventuele maatregelen of conclusies.

Artikel 10 – De Nationale Ombudsman

1. Is de klager niet tevreden over de afhandeling door de gemeente, dan kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.
2. Dit kan via www.nationaleombudsman.nl of per post met het klachtformulier.
3. In de brief met het oordeel van de gemeente staat altijd vermeld dat deze mogelijkheid bestaat.

Artikel 11 – Jaarverslag

1. De klachtencoördinator maakt elk jaar een verslag van alle klachten die dat jaar zijn ontvangen.
2. In dit verslag staan het aantal, de aard en de afhandeling van de klachten, en eventuele verbeteringen.
3. Er worden geen persoonsgegevens genoemd.
4. Het verslag wordt aangeboden aan het college.

Artikel 12 – Inwerkingtreding, bekendmaking en citeertitel.

1. De Procedureregels Klachtenbehandeling gemeente Rijssen-Holten 2017 wordt ingetrokken per 1 januari 2026.
2. Deze regeling heet: 'Klachtenregeling gemeente Rijssen-Holten 2026'.
3. Deze regeling geldt vanaf 1 januari 2026.

Aldus vastgesteld door het college en de burgemeester van Rijssen-Holten op 2 december 2025

*H.G.H. Tukker,
secretaris,*

*J.C.R. van Houdt,
burgemeester.*

Toelichting behorende bij de Klachtenregeling gemeente Rijssen-Holten 2026

Inleiding

Deze toelichting hoort bij de Klachtenregeling gemeente Rijssen-Holten 2026. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft voorschriften voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen en van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Het doel is om klachten zorgvuldig, laagdrempelig en binnen redelijke termijn te behandelen.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 2 – Waarvoor geldt deze regeling

De regeling is van toepassing op klachten over het gedrag van gemeentelijke medewerkers, bestuurders of bestuursorganen. Klachten die niet onder artikel 9:1 Awb vallen, zoals bezwaarschriften of schadeclaims, vallen buiten de regeling. Er is voorzien in vervanging als de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator zelf.

Artikel 3 – De klachtencoördinator

De coördinator ziet toe op een correcte toepassing van de wettelijke regels en de uniforme afhandeling binnen de organisatie. Daarnaast zorgt de coördinator voor registratie en vertrouwelijke behandeling van klachten, wat bijdraagt aan interne leer- en verbeterprocessen.

Artikel 4 – Een klacht indienen

Deze bepaling concretiseert artikel 9:4 Awb. De gemeente stimuleert digitale of schriftelijke indiening, zodat de klacht zorgvuldig kan worden geregistreerd. De mogelijkheid om hulp te krijgen bij het opstellen van een klacht verlaagt de drempel voor inwoners. De ontvangstbevestiging geeft duidelijkheid over het verdere verloop en de contactpersoon.

Is de klacht of klaagschrift in een vreemde taal gesteld en een vertaling is voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk dan zorgt de indiener voor een vertaling (artikel 9:4, derde lid en artikel 6:5, derde lid Awb).

Artikel 5 – Wanneer een klacht niet wordt behandeld

U kunt geen klacht indienen omdat u bijvoorbeeld geen vergunning krijgt voor het bouwen van een schuur of voor het houden van een evenement. Daarvoor bestaat er een speciale bezwaar- en beroeps-procedure. Meer informatie daarover vindt u op www.rijssen-holten.nl/bezwaar.

Artikel 6 – Bevestiging van ontvangst

Het schriftelijk bevestigen van de ontvangst en uitleg van de procedure voorkomt onduidelijkheid bij de klager. Ook wordt de klachtenbehandelaar direct geïnformeerd, zodat de behandeling snel kan starten.

Artikel 7 – De klachtenbehandelaar

De behandeling vindt plaats op het juiste hiërarchische niveau: een klacht over een medewerker wordt behandeld door de leidinggevende. Bij klachten over bestuursorganen of bestuurders is een schema opgenomen, waarmee de bevoegdheden en verantwoordelijkheden helder zijn belegd. Deze structuur waarborgt onpartijdigheid en voorkomt dat iemand zijn eigen klacht behandelt.

Lid 1

Alhoewel de teammanagers vooral belast zijn met de aansturing, coaching van de medewerkers en niet of minder met de inhoud kan het toch voorkomen dat zij in bepaalde gevallen te veel betrokken zijn om de klacht over gedragingen / handelen van de organisatie / medewerkers objectief genoeg te kunnen beoordelen.

In dat geval wordt de teammanager als klachtenbehandelaar vervangen door een lid van het Directieteam volgens hetzelfde schema als hieronder vermeld bij de toelichting van lid 3.

Overigens gaat de opzet van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht juist uit van een zekere mate van betrokkenheid. De organisatie krijgt daarmee de kans om zich nog eens te beraden over zijn eigen gedragingen / handelen in een bepaald geval en heeft de mogelijkheid tot herstel van onbedoelde fouten of tot een compromis met de klagende partij.

Lid 6

Klachten over teammanagers worden behandeld door een lid van het Directieteam volgens onderstaand overzicht. Waarbij de onderlinge vervangbaarheid wegens afwezigheid vanzelfsprekend is.

Team	Klachtenbehandelaar
Concerncontrol (CCC)	Gemeentesecretaris / Algemeen directeur
Facilitair Accommodaties (FA)	Gemeentesecretaris / Algemeen directeur
Facilitair Belastingen en Informatie (FBI)	Gemeentesecretaris / Algemeen directeur
Facilitair Klantcontact (FKC)	Gemeentesecretaris / Algemeen directeur
Facilitair Medewerkers en Financiën (FMF)	Gemeentesecretaris / Algemeen directeur
Sociaal Consulenten en Zorg (SCZ)	Adjunct directeur
Sociaal Strategie en Ondersteuning (SSO)	Adjunct directeur
Sociaal Consulenten en Participatie (SCP)	Adjunct directeur
Ruimte Beheer en Uitvoering (RBU)	Adjunct directeur
Ruimte Strategie en Consulenten (RSC)	Adjunct directeur
Ruimte Toezicht en Ondersteuning (RTO)	Adjunct directeur
Ruimte Wijken en Begraafplaatsen (RWB)	Adjunct directeur
Ruimte Wijken en Recreaties (RWR)	Adjunct directeur

Artikel 8 – De stappen bij de behandeling

De regeling onderscheidt een informele en formele route. De informele afhandeling heeft de voorkeur: snelle, directe communicatie kan veel klachten oplossen zonder formele procedure. De formele behandeling vindt plaats volgens de eisen van hoofdstuk 9 Awb, met hoor en wederhoor. Deze opzet sluit aan bij het streven naar een laagdrempelige en oplossingsgerichte overheid.

Artikel 9 – Hoe verloopt de formele behandeling

Dit artikel volgt de termijnregeling van artikel 9:11 Awb: zes weken, met een mogelijke verlenging van vier weken. De klachtenbehandelaar hoort beide partijen en legt de bevindingen schriftelijk vast. Het

verslag en het oordeel vormen samen de formele afronding van de interne klachtprocedure. Door expliciet te benoemen dat de klachtencoördinator het verslag ondertekent, wordt de zorgvuldigheid en controle versterkt. Verdaging of verder uitstel van de behandeltermijn kan nodig zijn in bijvoorbeeld de vakantieperiode en wanneer de te onderzoeken klacht van groot belang is.

Artikel 10 – De Nationale Ombudsman

Deze bepaling verwijst naar de externe klachtmogelijkheid van artikel 9:17 Awb. Als een klager niet tevreden is over de gemeentelijke afhandeling, kan hij terecht bij de Nationale ombudsman. Door dit expliciet te vermelden in het oordeel, wordt de klager volledig geïnformeerd over zijn rechten.

Contactgegevens ombudsman:

Nationale Ombudsman

Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

post@nationaleombudsman.nl

Vragen en gratis advies: 0800 33 555 55

Vragen over lopende klacht: (070) 356 35 63

Artikel 11 – Jaarverslag

Het jaarverslag heeft een lerend karakter: het bevat geen persoonsgegevens, maar richt zich op trends, aantallen en verbeterpunten. Het verslag biedt bestuur en management inzicht in structurele aandachtspunten en draagt bij aan kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Artikel 12 – Inwerkingtreding, bekendmaking en citeertitel

De publicatieplicht is opgenomen in artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht.