

Klachtenregeling raad en griffie Dijk en Waard 2025

Zaaknummer: 1151222

Raadsvergadering: 9 december 2025

De raad van de gemeente Dijk en Waard;

- Gelezen de voordracht van het presidium dd. 15 september 2025

besluit:

- De klachtenregeling raad en griffie Dijk en Waard 2025 vast te stellen

Hoofdstuk 1: Inleidende bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

- a. wet: Algemene wet bestuursrecht;
- b. gemeenteraad: het orgaan zoals bedoeld in titel II hoofdstuk II van de Gemeentewet, voor de gemeente Dijk en Waard;
- c. presidium: het presidium van de gemeenteraad zoals bedoeld in het Reglement van Orde van de gemeenteraad;
- d. griffier: de functionaris, zoals bedoeld in artikel 107 van de Gemeentewet, voor de gemeente Dijk en Waard;
- e. griffiemedewerker: medewerker van de gemeente die hiërarchisch onder de griffier valt;
- f. klager: degene die een klacht, als bedoeld in artikel 9:1 van de wet, heeft ingediend;
- g. beklaagde: degene waarover een klacht is ingediend.
- h. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de gemeenteraad, de griffier of een griffiemedewerker zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de klager heeft gedragen;
- i. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
- j. schriftelijk: op papier of per e-mail;
- k. klachtencoördinator: degene die verantwoordelijk is voor de coördinatie van het klachtenproces, het ontvangen en doorsturen van klachten, en bewaking van de voortgang. De coördinator fungeert als het centrale aanspreekpunt voor zowel de klager als de klachtenbehandelaar;
- l. klachtenbehandelaar: degene die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht;
- m. klachtenafdoener: degene die de definitieve beslissing neemt over de klacht op basis van het advies van de behandelaar en communiceert de uitkomst.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop de gemeenteraad, de griffier of een griffiemedewerker zich in een bepaalde aangelegenheid over hem of haar heeft gedragen een klacht in te dienen bij de gemeenteraad.
2. De gemeenteraad draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.
3. Mondelinge klachten worden in beginsel informeel (mondeling) afgedaan. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtenbehandeling.
4. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht. Bij een schriftelijke klacht wordt dit schriftelijk aan de klager en aan degene over wie is geklaagd bevestigd.
5. Een melding of een bezwaarschrift tegen een beslissing is geen klacht.
6. Bij privacy-gerelateerde klachten wordt de gemeentelijk Functionaris Gegevensbescherming (FG) om advies gevraagd.

Artikel 3 Beslistermijn

1. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.
2. De afhandeling van de klacht kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld door de klachtencoördinator.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator heeft als taak het coördineren van de afhandeling van klachten.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht plaatsvindt volgens deze regeling en de bepalingen van afdeling 9.2. van de Algemene Wet Bestuursrecht.
3. Tot de taken van de klachtencoördinator behoren in ieder geval:
 - het toetsen van schriftelijke klachten op ontvankelijkheid;
 - zorgdragen voor het sturen van een ontvangstbevestiging naar de klager;
 - bijhouden van een register van alle ingekomen klachten;
 - gevraagd of ongevraagd adviseren over de vraag of een klacht moet worden behandeld, over de wijze van behandeling van de klacht en over de eventuele conclusies die aan een gegronde klacht verbonden worden;
 - bevorderen en bewaken van de voortgang van de afhandeling van klachten;
 - opstellen van een jaarverslag;
 - optreden als contactpersoon voor de ombudsman van de gemeente.

Artikel 5 Klachtenbehandelaar

1. Een klacht over een griffiemedewerker wordt behandeld door de griffier.
2. Een klacht over de griffier wordt behandeld door de werkgeverscommissie.
3. Een klacht over de gemeenteraad wordt behandeld door het presidium met ondersteuning van de griffier als 1e adviseur van de gemeenteraad.
4. De klachtenbehandelaar informeert de klaagde over het bestaan van de klacht en de inhoud van de klacht.
5. De klachtenbehandelaar informeert de klachtencoördinator schriftelijk over de afdoening van de klacht.

Hoofdstuk 2 Fasen van klachtenbehandeling

Artikel 6 Fasering

De klachtbehandeling kent twee fasen, te weten:

- *Informeel behandeling*
Er wordt - zo mogelijk binnen 8 werkdagen na ontvangst van een klacht - via een (telefoon)gesprek met de klager door de klachtenbehandelaar gekeken of er tot een voor de klager aanvaardbare oplossing kan worden gekomen. De klacht wordt als afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld. De tevredenheid wordt door de klachtenbehandelaar schriftelijk of per e-mail ter bevestiging nagevraagd bij de klager.
- *Formeel behandeling*
Als de klager niet tevreden is over de informele wijze van behandeling, dan zal de klacht formeel overeenkomstig deze regeling worden afgedaan.

Hoofdstuk 3 Indiening van klachten

Artikel 7 Indiening van de klacht

1. Een klacht kan tot uiterlijk twaalf maanden nadat de gedraging heeft plaatsgevonden worden ingediend.
2. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
3. Een schriftelijke klacht wordt direct ter kennis gebracht van de klachtencoördinator.
4. Van een mondelinge klacht wordt door de medewerker die de klacht aanneemt een notitie gemaakt. De notitie wordt zo snel mogelijk overhandigd aan de klachtencoördinator. Ook als de klacht meteen informeel is opgelost.

Artikel 8 Registratie van klachten

1. De ontvangst van een klacht wordt (mondeling of schriftelijk) bevestigd. Een schriftelijk ingediende klacht wordt schriftelijk bevestigd door de klachtencoördinator.
2. Alle klachten worden voorgelegd aan de klachtencoördinator die hem ter afhandeling kan doorsturen naar de klachtenbehandelaar.
3. De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klacht en doet jaarlijks geanonimiseerd verslag van het aantal ingekomen klachten in het afgelopen kalenderjaar. Dit overzicht wordt ter kennis gebracht van de gemeenteraad en wordt samengevat opgenomen in het jaarverslag.
4. Een mondeling ingediende klacht, die niet in de informele fase kan worden opgelost, zoals omschreven in artikel 2 lid 3 wordt alsnog door de klachtencoördinator op schrift gesteld. De klachtencoördinator gaat bij de klager na of de klacht juist is omschreven. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht formeel in behandeling genomen.

Hoofdstuk 4 Behandeling van klachten

Artikel 9 Buiten behandeling laten

1. Een klaagschrift wordt niet in behandeling genomen als:
 - niet is voldaan aan de in artikel 9:4 van de wet vermelde vereisten en klager dit ook niet binnen veertien dagen nadat klager daarvan op de hoogte is gebracht, heeft hersteld;
 - het een klacht betreft die betrekking heeft op een van de in artikel 9:8 lid 1 van de wet genoemde gedragingen of indien artikel 9:8 lid 2 van de wet van toepassing is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld door de klachtencoördinator onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 10 Onderzoek

1. De klachtenbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle voor de behandeling van de klacht benodigde inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De klachtenbehandelaar kan bij derden en/of deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op gesprek als bedoeld in artikel 12 van deze regeling te verschijnen.

Artikel 11 Hoor en wederhoor

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Als betrokkenen daarmee instemmen, kan hoor en wederhoor gelijktijdig plaatsvinden.
2. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen tot uiterlijk één week voor de hoorzitting stukken indienen die van belang kunnen zijn voor de afhandeling van de klacht.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
4. De klachtenbehandelaar kan van het horen afzien als de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. De klachtenbehandelaar draagt zorg voor een verslag van het horen.

Artikel 12 Uitnodiging hoorzitting

1. De klachtenbehandelaar nodigt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ten minste twee weken van tevoren voor de hoorzitting uit.
2. Binnen drie dagen na de uitnodiging kunnen de klager of degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder opgaaf van redenen de klachtenbehandelaar verzoeken het tijdstip te wijzigen.
3. De beslissing van de klachtenbehandelaar op dit verzoek wordt uiterlijk één week voor het tijdstip van de zitting aan de partijen meegedeeld.
4. De klachtenbehandelaar is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het eerste tot en met het derde lid.
5. De klachtenbehandelaar kan van het organiseren van een hoorzitting afzien als de klacht kennelijk ongegrond is dan wel naar aanleiding van de procedure van hoor en wederhoor zoals beschreven in artikel 10 een zitting naar verwachting geen toegevoegde waarde zal hebben.

Artikel 13 Afdoening

1. De griffier brengt als klachtenbehandelaar advies uit aan de werkgeverscommissie.
2. De werkgeverscommissie brengt als klachtenbehandelaar advies uit aan de gemeenteraad.
3. Het presidium brengt als klachtenbehandelaar advies uit aan de gemeenteraad.
4. Adviezen t.a.v. klachten over de griffier of een griffiemedewerker zijn niet openbaar.
5. Eventuele behandeling van het advies van de werkgeverscommissie dat betrekking heeft op een klacht over de griffier vindt plaats in een besloten raadsvergadering.
6. Een advies van het presidium dat betrekking heeft op een klacht over de gemeenteraad wordt in een openbare raadsvergadering behandeld.
7. Het presidium resp. de gemeenteraad of de werkgeverscommissie stelt de klager en de persoon waar de klacht tegen gericht is schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, zijn oordeel daarover en over de eventuele conclusies die daaruit zijn getrokken.
8. De klachtenbehandelaar vermeldt bij welke ombudsvoorziening en binnen welke termijn de klager een verzoekschrift kan indienen als bedoeld in hoofdstuk 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

Artikel 14 Onvoorzien

In de gevallen waarin deze verordening niet voorziet, besluit de gemeenteraad.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling gemeenteraad en griffie gemeente Dijk en Waard.

Vastgesteld in de openbare vergadering van 9 december 2025

*De griffier,
M. (Menno) Horjus*

*De voorzitter,
M.F. (Maarten) Poorter*