

Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2026

De burgemeester, burgemeester en wethouders en de raad van de gemeente Heiloo, ieder voor zover het de eigen bevoegdheid betreft;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t e n :

vast te stellen de

Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2026

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht.
- b. bestuursorgaan: de raad, het college of de burgemeester.
- c. college: college van burgemeester en wethouders.
- d. gedraging: het handelen of nalaten van een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- e. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.
- f. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 9 van deze regeling belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht.
- g. klachtencoördinator: degene die belast is met taken zoals beschreven in artikel 4 van deze regeling.
- h. klager: degene die een klacht indient.

Artikel 2 Reikwijdte en doel van de regeling

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten, als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb, gericht tegen (een lid van) het bestuur of medewerkers van de gemeente Heiloo
2. Deze regeling is niet van toepassing op meldingen. Meldingen worden gekwalificeerd als een signaal van een inwoner dat optreden gewenst is bij storingen en onvolkomenheden in en aan objecten in de openbare ruimte en leefomgeving van inwoners.
3. Het doel van deze regeling is het geven van een interne procedure voor een adequate afhandeling van ontvangen klachten.

Artikel 3 De wijze waarop een klacht kan worden ingediend

1. Een ieder kan mondeling, zowel persoonlijk als telefonisch, schriftelijk of digitaal een klacht indienen.
2. Een digitale klacht kan worden ingediend:
 - a. via de website van de gemeente: www.Heiloo.nl;
 - b. per e-mail; klachtenbehandeling@debuch.nl.
3. Op een mondelinge klacht wordt door de betrokken medewerker geprobeerd direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de klager en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
5. De klacht is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling. Bij de klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overlegd.
6. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten genoemd onder het vierde en vijfde lid, dan stelt de klachtbehandelaar de klager in de gelegenheid om de klacht aan te vullen binnen een termijn van veertien dagen na verzending van het verzoek tot aanvulling.

Artikel 4 De klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft de volgende taken:

- a. registreren van alle klachten;

- b. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar;
- c. beoordelen en adviseren over de toepassing van artikel 9:8 van de Awb;
- d. wanneer een klacht op grond van artikel 9:8 van de Awb niet in behandeling wordt genomen, informeert de klachtencoördinator de klager hierover schriftelijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht;
- e. aan de klachtbehandelaar adviseren of mediation moet worden ingezet en indien mogelijk zelf als mediator optreden;
- f. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
- g. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over te treffen maatregelen;
- h. opstellen van een jaarverslag als bedoeld in artikel 13;
- i. optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens het bestuursorgaan en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
- j. tussentijds informeren van de gemeentesecretaris indien de klacht daartoe aanleiding geeft;
- k. voorlichting geven over de klachtenprocedure;
- l. verrichten van alle overige werkzaamheden, die voor de klachtbehandeling noodzakelijk zijn.

Artikel 5 Registratie

1. Elke ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd in het zaaksysteem en indien ontvankelijk doorgestuurd naar de klachtbehandelaar.
2. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift toegezonden.

Artikel 6 Vereenvoudigde afhandeling van een klacht

1. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de klachtbehandelaar door mondeling of telefonisch contact te hebben met de klager en te proberen tot een oplossing te komen.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, nadat de klacht is behandeld, schriftelijk een bevestiging van het gesprek en de afspraken die zijn gemaakt.

Artikel 7 Wettelijke procedure

Als de vereenvoudigde afhandeling niet mogelijk is of geen oplossing biedt, zijn de artikelen 8 e.v. van deze regeling van toepassing.

Artikel 8 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd door de klachtencoördinator onder vermelding van de naam van de klachtbehandelaar.
2. In de ontvangstbevestiging wordt een toelichting gegeven op de behandeling van de klacht en de te volgen procedure.

Artikel 9 Klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt behandeld door:
 - a. de griffier, indien het een klacht betreft over een medewerker van de griffie;
 - b. de burgemeester indien het een klacht betreft over de gemeentesecretaris, het college of een lid van het college;
 - c. de locoburgemeester, indien het een klacht betreft over de burgemeester;
 - d. de voorzitter van de raad, indien het een klacht betreft over de raad;
 - e. de werkgeverscommissie, indien het een klacht betreft over de griffier;
 - f. het presidium onder voorzitterschap van de plaatsvervangend voorzitter, indien het een klacht betreft over de voorzitter van de raad.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wijst het college een klachtbehandelaar aan.

Artikel 10 Onderzoek en horen

1. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunt te reageren.
2. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt toegezonden aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 11 Bevindingen van het onderzoek

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en stelt namens het bestuursorgaan een afdoeningsbrief op. De afdoeningsbrief bevat de bevindingen van het onderzoek naar de

- klacht, een uitgebreide motivatie en de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator krijgt hiervan een afschrift.
2. Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst schriftelijk afgedaan. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd.
 3. In de afdoeningsbrief wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtafdoening.

Artikel 12 Nationale ombudsman

1. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtafdoening, dan kan de klager de klacht binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief voorleggen aan de Nationale ombudsman.
2. De klachtencoördinator is aangewezen als contactpersoon en vervult een coördinerende rol bij de informatie-uitwisseling tussen het bestuursorgaan en de Nationale ombudsman.
3. De klachtencoördinator dient door de organisatie en de bestuursorganen direct van alle informatie te worden voorzien die de klachtencoördinator voor de vervulling van de taak als contactpersoon met de Nationale ombudsman nodig heeft.

Artikel 13 Verslag

1. De klachtencoördinator doet jaarlijks verslag aan het college over de ingediende klachten van het voorgaande jaar.
2. In het verslag wordt de anonimiteit van de klager en beklagden gewaarborgd.
3. De gemeenteraad ontvangt jaarlijks het verslag ter kennisname.

Artikel 14 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college.

Artikel 15 Inwerkingtreding

1. De Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2017 wordt ingetrokken.
2. Klachten die zijn ingediend vóór de inwerkingtreding van deze nieuwe regeling, worden afgehandeld krachtens de Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2017.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking.

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als 'Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2026'.

Aldus besloten door de burgemeester van de gemeente Heiloo op 13 januari 2026

*de burgemeester,
M. ten Bruggencate*

Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Heiloo in de vergadering van 13 januari 2026

*de secretaris,
A. Babaoğlu*

*de burgemeester,
M. ten Bruggencate*

Aldus besloten door de raad van de gemeente Heiloo in de openbare raadsvergadering van 16 februari 2026

*de griffier,
G. Beeksma*

*de voorzitter,
M. ten Bruggencate*