

Klachtenverordening gemeente Amersfoort

De raad van de gemeente Amersfoort;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 20 januari 2026 (zaaknummer 241232);

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet;

besluit de volgende verordening vast te stellen:

Klachtenverordening gemeente Amersfoort

HOOFDSTUK 1 – ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Reikwijdte

Deze verordening is van toepassing op klachten over gedragingen van een bestuursorgaan van de gemeente Amersfoort, of van personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een van deze bestuursorganen. In deze verordening wordt daarmee bedoeld:

- de gemeenteraad;
- het college van burgemeester en wethouders;
- de burgemeester.

Artikel 2 – Wijze van indiening

Een klacht kan uitsluitend worden ingediend:

- via het klachtenformulier op de website van de gemeente;
- mondeling bij een bezoek aan de gemeente;
- telefonisch via het algemene telefoonnummer van de gemeente;
- per post.

Artikel 3 – Persoonlijk contact

Bij de behandeling van klachten staat het persoonlijke contact en het zoeken naar een oplossing voorop. De klacht wordt behandeld door een medewerker die niet bij de klacht betrokken is geweest.

HOOFDSTUK 2 – BEHANDELING VAN KLACHTEN

Paragraaf 2.1 – Op oplossing gerichte fase

Artikel 4 – Eerste contact

- Na ontvangst van de klacht zoekt de medewerker die de klacht behandelt binnen vijf werkdagen telefonisch contact met de indiener van de klacht, voor een persoonlijk gesprek.
- Dit gesprek heeft als doel om de klacht te bespreken, om te onderzoeken of een oplossing mogelijk is en om te informeren over het verloop van de klachtprocedure.
- Na dit telefonische contact is de behandeling van de klacht gericht op het vinden van een oplossing voor van de indiener van de klacht.
- De indiener wordt erop gewezen dat, als er geen oplossing wordt gevonden, een oplossing niet mogelijk lijkt of de indiener een formeel oordeel wenst, de behandeling van de klacht kan worden voortgezet in de op oordeel gerichte fase.

Artikel 5 – Schriftelijke ontvangstbevestiging

Binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, wordt deze schriftelijk bevestigd aan de indiener.

Paragraaf 2.2 – Op oordeel gerichte fase

Artikel 6 – Horen en adviseren door de commissie

- Als in de op oplossing gerichte fase geen oplossing is gevonden of de klager een formeel oordeel wenst, wordt de indiener van de klacht in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord door de commissie van advies voor bezwaarschriften en klachten, zodat het bestuursorgaan een oordeel kan geven over de klacht.
- Gaat de klacht over een persoon, dan wordt deze ook in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

3. In beginsel worden de indiener van de klacht en de persoon over wie geklaagd wordt in elkaars aanwezigheid gehoord.
4. De indiener of degene over wie geklaagd wordt, kan verzoeken om buiten aanwezigheid van de ander te worden gehoord. De voorzitter van de commissie, beslist over dit verzoek.

Artikel 7 – Bevoegdheid tot oordelen

De bevoegdheid tot het geven van een oordeel namens het bestuursorgaan wordt door het betreffende bestuursorgaan geregeld in het Bevoegdhedenbesluit van de gemeente Amersfoort.

Artikel 8 – Oordeel over de klacht

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Per klachtonderdeel beoordeelt het bestuursorgaan of dit gegrond of ongegrond is.
3. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de indiener van de klacht een verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman, gelet op de aansluiting van de gemeente Amersfoort bij deze voorziening.

HOOFDSTUK 3 – RAPPORTAGE

Artikel 9 – Jaarverslag

1. Jaarlijks wordt een verslag opgesteld over de wijze waarop deze verordening is uitgevoerd.
2. In het jaarverslag wordt in ieder geval opgenomen:
 - a. het aantal klachten;
 - b. de aard van de klachten;
 - c. de wijze van afdoening;
 - d. de maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn getroffen;
 - e. oordelen van de Nationale ombudsman over de gemeente Amersfoort.
3. In het jaarverslag wordt, waar mogelijk, onderscheid gemaakt tussen klachten die in de op oplossing gerichte fase zijn afgedaan en klachten waarin een oordeel is gegeven na advies van de commissie van advies voor bezwaarschriften en klachten.

HOOFDSTUK 4 – SLOTBEPALINGEN

Artikel 10 – Intrekking oude verordening

Tegelijk met de inwerkingtreding van deze verordening wordt de Verordening voor de klachtbehandeling 2012 ingetrokken.

Artikel 11 – Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de dag na bekendmaking van het besluit van de raad.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Amersfoort d.d. 17 juni 2026

De griffier,

De voorzitter,

Algemene toelichting

Deze verordening legt één uniform kader vast voor de behandeling van klachten voor alle bestuursorganen van de gemeente Amersfoort, binnen de ruimte die hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht biedt. Daarbij is gekozen voor twee opeenvolgende fasen: eerst een op oplossing gerichte fase en als het nodig is, een op oordeel gerichte fase.

In de op oplossing gerichte fase staat persoonlijk contact met de klager centraal. De gemeente zoekt tijdig het gesprek, verheldert de klacht en probeert tot een passende oplossing te komen, gericht op herstel van vertrouwen en relatie. Als dat niet lukt of de klager een oordeel van het bestuursorgaan vraagt, volgt de op oordeel gerichte fase. Dan wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke commissie van externen, die het bestuursorgaan adviseert over het oordeel en de te trekken conclusies.

De verordening is erop gericht duidelijke en voorspelbare procedures te bieden, doorlooptijden te beperken, transparantie te vergroten en systematisch van klachten te leren via jaarlijkse rapportage.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 – Reikwijdte

Bepaalt voor welke bestuursorganen en gedragingen de verordening geldt. Door de gemeenteraad, het college en de burgemeester expliciet te noemen, is duidelijk welke gemeentelijke bestuursorganen onder deze verordening vallen.

Artikel 2 – Wijze van indiening

Legt vast via welke kanalen een klacht kan worden ingediend. De gekozen kanalen combineren toegankelijkheid voor inwoners met zorgvuldige registratie en opvolging binnen de organisatie.

Artikel 3 – Persoonlijk contact

Verankert dat bij klachtbehandeling persoonlijk contact en het zoeken naar een oplossing voorop staan. De eis dat de behandelend medewerker niet bij de gedraging betrokken is geweest, borgt een basis van onafhankelijkheid.

Artikel 4 – Eerste contact

Concretiseert de op oplossing gerichte fase: binnen vijf werkdagen wordt contact gezocht voor een gesprek over de klacht, de mogelijke oplossing en het verloop van de procedure. Ook wordt vastgelegd dat de behandeling kan overgaan in de op oordeel gerichte fase als geen oplossing wordt bereikt of de klager een oordeel wenst.

Artikel 5 – Schriftelijke ontvangstbevestiging

Bepaalt dat de klager binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging ontvangt. Dit geeft duidelijkheid over de start van de behandeling en sluit aan bij zorgvuldige dossiervorming.

Artikel 6 – Horen en adviseren door de commissie

Regelt de op oordeel gerichte fase. De klacht wordt aan de commissie van advies voor bezwaarschriften en klachten voorgelegd. Zowel de indiener van de klacht als – indien van toepassing – de persoon over wie wordt geklaagd, wordt in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Hoofregel is gezamenlijk horen; op gemotiveerd verzoek kan afzonderlijk worden gehoord, waarbij de voorzitter van de commissie beslist.

Artikel 7 – Bevoegdheid tot oordelen

Verwijst voor de toedeling van de bevoegdheid om namens een bestuursorgaan een oordeel te geven naar het Bevoegdheidsbesluit. Zo kan de mandaatverdeling worden aangepast zonder de verordening te wijzigen.

Artikel 8 – Oordeel over de klacht

Schrijft voor dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd informeert over de bevindingen, het oordeel en de conclusies, en per klachtonderdeel aangeeft of dit gegrond of ongegrond is. Daarnaast wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om een verzoekschrift bij de Nationale ombudsman in te dienen.

Artikel 9 – Jaarverslag

Voert een jaarlijkse rapportageplicht in over de uitvoering van de verordening. Door onder meer aantallen, aard en afdoeningswijze van klachten te registreren en onderscheid te maken tussen de op oplossing gerichte fase en de op oordeel gerichte fase, ontstaat inzicht in het functioneren van de klachtprocedure en het lerend vermogen van de organisatie.

Artikel 10 – Intrekking oude regeling

Zorgt ervoor dat de Verordening voor de klachtbehandeling 2012 wordt ingetrokken bij inwerkingtreding van de nieuwe verordening, zodat één actueel klachtenkader geldt.

Artikel 11 – Inwerkingtreding

Geen nadere toelichting.