

Klachtenregeling gemeente Alkmaar

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Alkmaar, ieder voor zover het de eigen bevoegdheden betreft;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluiten:

vast te stellen:
de 'Klachtenregeling gemeente Alkmaar'

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders, de raad;
- b) college: het college van burgemeester en wethouders van Alkmaar;
- c) klacht: een uiting van ongenoegen over de manier waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie tegenover een persoon of rechtspersoon heeft gedragen;
- d) informele afdoening: een klacht die mondeling wordt afgedaan en eventueel schriftelijk bevestigd, zonder inhoudelijk oordeel.
- e) klachtbehandelaar: degene die, namens het bestuursorgaan, belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht als bedoeld in deze klachtenregeling;
- f) klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in deze klachtenregeling;
- g) klager: een natuurlijk persoon, rechtspersoon of een daaraan gelijk te stellen entiteit die een klacht indient bij het bestuursorgaan;
- h) werkgeverscommissie: de door de raad ingestelde commissie die het werkgeverschap ten aanzien van de griffier en de overige op de griffie werkzame ambtenaren uitoefent;
- i) Gemeentelijke ombudsman: de door de raad ingestelde Gemeentelijke ombudsman Alkmaar, die de klachten behandelt van mensen die niet tevreden zijn over de uitkomst van de klachtenbehandeling door de gemeente.

Artikel 2 Uitzonderingsbepaling

Deze regeling is niet van toepassing op:

- a) klachten over individuele raads- en commissieleden;
- b) andere klachten waarop een bijzondere klachtenregeling van toepassing is.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Het college wijst een of meer klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht plaatsvindt volgens deze regeling en de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht.
3. De klachtencoördinator ondersteunt de klager bij het omschrijven van de klacht, als dat nodig is.
4. De klachtencoördinator adviseert de bestuursorganen over de kwaliteit van de klachtafhandeling, de lerende werking van klachten en het voorkomen van klachten.
5. De klachtencoördinator bewaakt de procedurele voortgang van ingediende klachten.
6. De klachtencoördinator stelt jaarlijks een verslag op als bedoeld in artikel 15.
7. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Gemeentelijke ombudsman.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over de raad of over een commissie die is ingesteld door de raad, wordt behandeld door het presidium.
2. Een klacht over het college, een lid ervan, of een commissie die is ingesteld door het college of die onder verantwoordelijkheid van het college werkt, wordt behandeld door de burgemeester.
3. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de eerste locoburgemeester.
4. Een klacht over de griffier wordt behandeld door de voorzitter van de werkgeverscommissie.
5. Een klacht over de secretaris/algemeen directeur wordt behandeld door de burgemeester.
6. Een klacht over een lid van de directie wordt behandeld door de secretaris/algemeen directeur.

7. Een klacht over een griffiemedewerker wordt behandeld door de griffier.
8. Een klacht over een direct leidinggevende wordt behandeld door een directeur.
9. Een klacht over een medewerker in dienst of werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeentelijke organisatie wordt behandeld door de direct leidinggevende.
10. De klachtbehandelaar informeert degene(n) tegen wie de klacht is gericht over het bestaan van de klacht en de inhoud van de klacht.
11. De klachtbehandelaar informeert de klachtencoördinator schriftelijk over de uitkomst van de behandeling van de klacht.

Hoofdstuk 2 Indiening en registratie van de klacht

Artikel 5 Indiening van de klacht

1. Een klacht kan mondeling, digitaal of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondelinge klacht wordt door de medewerker die de klacht aanneemt op schrift gesteld.

Artikel 6 Niet verplicht in behandeling nemen

Met toepassing van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtbehandelaar niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als:

- a) de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klager in alle redelijkheid de klacht niet eerder heeft kunnen indienen;
- b) de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of beroep kon worden ingesteld;
- c) de klager de klacht onvoldoende aanvult ondanks een geboden redelijke termijn;
- d) een klacht betrekking heeft op een gedraging waarover de Gemeentelijke ombudsman al eerder een uitspraak heeft gedaan.

Artikel 7 Ontvangst

1. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator schriftelijk bevestigd.
2. De klager ontvangt informatie over wie de klacht behandelt en hoe het verloop van de procedure is.

Artikel 8 Registratie

Alle klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator.

Hoofdstuk 3 De klachtbehandeling

Artikel 9 Informele klachtbehandeling

1. Klachten worden zoveel mogelijk informeel afgehandeld.
2. De klachtencoördinator en/of de klachtbehandelaar neemt contact op met de klager om te bekijken of een praktische aanpak of oplossing mogelijk is of om de behandeling van de klacht af te stemmen.
3. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, is verdere klachtbehandeling niet meer nodig.
4. Als de klacht door de klachtencoördinator of de klachtbehandelaar niet informeel kan worden opgelost, dan wordt deze formeel behandeld. De klachtbehandelaar meldt dit aan de klachtencoördinator.

Artikel 10 Formele klachtbehandeling

Een schriftelijk ingediende klacht, die niet in de informele fase wordt opgelost, wordt volgens deze regeling en de bepalingen van de afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht afgehandeld.

Artikel 11 Onderzoek

De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de klacht en kan, indien gewenst, advies vragen bij de klachtencoördinator.

Artikel 12 Hoor en wederhoor

1. Degene tegen wie de klacht is gericht ontvangt een afschrift van de klacht en de eventueel mee-gestuurde stukken.
2. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de klager en degene tegen wie de klacht is gericht een mondelinge toelichting kunnen geven op de klacht. Het uitgangspunt is dat zij dit gelijktijdig en in elkaars aanwezigheid doen.
3. De klager of degene tegen wie de klacht is gericht kan verzoeken om buiten aanwezigheid van de andere partij te worden gehoord.

4. Als de klachtbehandelaar het nodig acht, worden ook anderen gehoord.
5. Horen vindt in beginsel in beslotenheid plaats.
6. De klager en degene tegen wie de klacht is gericht kunnen zich bij het horen door een derde persoon op eigen kosten laten bijstaan.
7. De klachtbehandelaar draagt zorg voor een verslag van het horen.

Artikel 13 Afdoening

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht af binnen de wettelijke termijn van zes weken. Deze termijn kan éénmaal met maximaal vier weken worden verdaagd. De klachtencoördinator informeert de klager en degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk over het verdagen van de behandeltermijn.
2. De klachtbehandelaar informeert de klager en degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
3. De klachtbehandelaar vermeldt hierbij dat de klager, als deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, binnen één jaar na afhandeling van de klacht bij de Gemeentelijke ombudsman een klacht kan indienen.

Hoofdstuk 4 Gemeentelijke ombudsman

Artikel 14 Klacht behandeling in tweede instantie door de Gemeentelijke ombudsman

1. De klager kan alleen een klacht indienen bij de Gemeentelijke ombudsman nadat het formele traject via de gemeente is afgerond.
2. De klachtencoördinator heeft in relatie tot de Gemeentelijke ombudsman een rol bij de informatie-uitwisseling tussen de gemeente en de Gemeentelijke ombudsman.

Hoofdstuk 5 Rapportage en leren van klachten

Artikel 15 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit aan de burgemeester, het college en de raad van alle klachten die in het voorafgaande kalenderjaar binnen de gemeente zijn behandeld.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de manier waarop de klachten zijn behandeld, wat van de klachten geleerd kon worden en eventuele aanbevelingen om klachten te voorkomen.
3. Het verslag wordt benut als een van de middelen voor structurele verbetering van de kwaliteit van het gemeentelijk handelen.
4. Het verslag wordt, nadat de bestuursorganen hierover zijn geïnformeerd, gepubliceerd.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 16 Intrekking en inwerkingtreding

1. De 'Regeling op de behandeling van klachten over de gemeente Alkmaar 2015' wordt ingetrokken.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na die van bekendmaking.

Artikel 17 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Alkmaar.

Vastgesteld in de raadsvergadering van 18 juni 2026

Mw. drs. A.M.C.G. Schouten, burgemeester

Mw. mr. V.H. Hornstra, griffier

Toelichting bij de Klachtenregeling gemeente Alkmaar

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. De behandeling van klachten is maatwerk en om handvatten te bieden is deze klachtenregeling opgesteld.

Wat regelt de klachtenregeling?

De Klachtenregeling geeft procedureregels en geeft regels over de taken en verantwoordelijkheden van de bij de behandeling van klachten betrokkenen, zoals de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsbepalingen

Bestuursorgaan

De klachtenregeling heeft betrekking op klachten over de raad (als geheel), de commissies ingesteld op grond van artikel 82, 83 en 84 van de Gemeentewet, de griffier en de medewerkers van de griffie, het college en individuele collegeleden, de burgemeester, de directeur/gemeentesecretaris en personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van het college.

Over de raad of een raadscommissie als geheel kan formeel worden geklaagd, over een individueel raads- of commissielid niet. Het raadslid of commissielid is geen zelfstandig bestuursorgaan en functioneert ook niet onder de verantwoordelijkheid van de raad. Daarom is een klacht over een raadslid of commissielid opgenomen onder de uitzonderingen in artikel 2. Over de gedraging van een wethouder kan wel geklaagd worden, omdat een individuele wethouder in de dagelijkse praktijk zelfstandige bevoegdheid kan hebben. Toch wordt een klacht over een lid van het college gezien als een klacht gericht tegen het college.

Raadscommissies zijn op grond van artikel 82 van de Gemeentewet door de raad ingesteld. Bestuurscommissies zijn op grond van artikel 83 van de Gemeentewet door de raad, het college en de burgemeester ingesteld. Op grond van artikel 84 van de Gemeentewet kunnen de raad, het college en de burgemeester adviescommissies instellen.

Klacht

In overeenstemming met de wens van de wetgever is de omschrijving van het begrip klacht ruim. Het moet gaan om een uiting van ongenoegen, mondeling of schriftelijk, over een gedraging in een bepaalde aangelegenheid van een bestuursorgaan of de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen tegenover de klager zelf of tegenover iemand anders.

Onderscheid moet gemaakt worden tussen klachten over gedragingen en (technische) meldingen over de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld gaten in de weg, overhangende takken of loszittende tegels). Dergelijke meldingen worden in het dagelijks spraakgebruik ook wel als klacht aangeduid. Zij vallen niet onder deze klachtenregeling. Een melding dient snel en praktisch door de betreffende afdeling te worden opgepakt en afgedaan. Pas wanneer op de melding niet adequaat wordt gereageerd, wordt het een klacht.

Verder dient een onderscheid te worden gemaakt tussen een klacht en een bezwaarschrift. Aan een bezwaarschrift ligt in beginsel een besluit of een daarmee gelijk te stellen (feitelijke) handeling ten grondslag. Tegen een besluit kan geen klacht worden ingediend.

Voor het indienen van een klacht is niet vereist dat degene die klaagt een belanghebbende is. Zowel natuurlijke personen als rechtspersonen kunnen een klacht indienen. Algemene klachten over beleid of regelgeving van het bestuursorgaan vallen niet onder "een bepaalde aangelegenheid" en vallen daarom niet onder het bereik van de Awb en deze klachtenregeling.

De gedraging moet in het verleden zijn gelegen en een klacht kan niet gaan over een in de toekomst verwachte gedraging.

De overige begripsbepalingen behoeven geen toelichting.

Artikel 2 Uitzonderingsbepaling

Een raadslid of commissielid is geen zelfstandig bestuursorgaan en functioneert ook niet onder de verantwoordelijkheid van de raad. Daarom is een klacht over een raadslid of commissielid opgenomen onder de uitzonderingen in artikel 2. Er kunnen ook bijzondere klachtenregelingen van toepassing zijn, zoals bijvoorbeeld de Klachtenregeling Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Onderwijs gemeente Alkmaar.

Artikel 3 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator vervult een centrale rol in de eerstelijns klachtbehandeling. Hij of zij is het eerste aanspreekpunt voor klachten, zowel binnen als buiten de organisatie. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de coördinatie en de bewaking van de afhandeling van klachten. Hij of zij houdt toezicht op de registratie en verwerking van klachten, de doorlooptijden en de wijze van afhandeling van klachten. Jaarlijks doet de klachtencoördinator verslag van de bevindingen uit de klachtbehandeling. De klachtencoördinator draagt bij aan verbetering van de kwaliteit van de klachtbehandeling en het inzichtelijk maken van de leereffecten. Daarnaast is de klachtencoördinator coördineerde taak de con-

tactpersoon voor de Gemeentelijke ombudsman. De klachtencoördinator heeft geen inhoudelijke rol in de dossiers die aan de Gemeentelijke ombudsman worden voorgelegd.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van een klacht ligt altijd bij het betreffende bestuursorgaan. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig afhandelen van de klacht. De gene tegen wie de klacht is gericht is niet de klachtbehandelaar. In de onderstaande tabel staat een overzicht van de klachtbehandelaren.

gedraging van:	klachtbehandelaar:	bestuursorgaan:
raad	presidium	raad
commissie ingesteld door de raad	presidium	raad
griffier	werkgeverscommissie	raad
griffiemedewerker	griffier	raad
burgemeester	locoburgemeester	burgemeester
commissie ingesteld door de burgemeester	burgemeester	burgemeester
college	burgemeester	college
lid van het college	burgemeester	college
commissie ingesteld door het college	burgemeester	college
gemeentesecretaris/ algemeen directeur	burgemeester	college
Directielid	gemeentesecretaris/ algemeen directeur	college
Direct leidinggevende	directeur	college
medewerker	direct leidinggevende	college

Artikel 5 Indiening van de klacht

Voor mondelinge klachten gelden geen vormvereisten. Onder het digitaal indienen van een klacht wordt verstaan: per webformulier en e-mail. De vormvereisten voor schriftelijke klachten staan in artikel 9:4, tweede lid, van de Awb.

Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:

- a) de naam en het adres van de indiener;
- b) de dagtekening;
- c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 6 Niet verplicht in behandeling nemen

Het eerste en tweede lid van artikel 9:8 van de Awb bevatten een limitatieve opsomming van de gronden waarop een bestuursorgaan niet verplicht is om een klacht niet te behandelen. Als een klacht niet wordt behandeld, dan wordt dit zo spoedig mogelijk en binnen 4 weken na ontvangst aan de klager medege-deeld.

Artikel 7 Ontvangst

De ontvangst van de klacht wordt door de klachtencoördinator schriftelijk bevestigd.

Artikel 8 Registratie

De Awb verplicht tot registratie van schriftelijke klachten (artikel 9:12a). Mondelinge, digitale en schriftelijke klachten worden geregistreerd. De registratie van de klachten is van belang voor het opstellen van het jaarlijkse verslag.

Artikel 9 Informele klachtbehandeling

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. informele behandeling;
2. formele behandeling in eerste instantie;
3. formele behandeling in tweede instantie (Gemeentelijke ombudsman).

Een klacht kan in veel gevallen eenvoudig en snel opgelost worden. De klachtbehandelaar kan bij de klager informeren naar de klacht en een mogelijke oplossing voor de klacht. De klachtbehandelaar beoordeelt of, zonder toepassing van de formele procedurele regels, de klacht op een praktische wijze is op te lossen. Deze informele klachtbehandeling vindt bij voorkeur telefonisch of per e-mail plaats, omdat dit snel en laagdrempelig is. Artikel 9:5 van de Awb biedt het bestuursorgaan de mogelijkheid om de klacht niet verder te behandelen als het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager tege-

moetkomt aan de klacht. De oplossing van een informele klacht wordt door de klachtbehandelaar digitaal of schriftelijk vastgelegd.

Het kan zijn dat het bestuursorgaan de klacht niet kán oplossen. In dat geval wordt uitgelegd, waarom niet. Dit wordt digitaal of schriftelijk bevestigd. Ook kan nader onderzoek nodig zijn, of wil de klager dat de klacht formeel wordt afgehandeld. De formele klachtbehandeling wordt dan gevolgd.

Artikel 10 Formele klachtbehandeling

Op de formele behandeling van klachten zijn de artikelen van afdeling 9.1.2 van de Awb van toepassing. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht. Hoor en wederhoor dient plaats te vinden. De klachtbehandelaar handelt de klacht af met een antwoordbrief. De antwoordbrief is geen besluit. De bevindingen, het oordeel en de conclusies zijn niet gericht op rechtsgevolg. Als de klager het niet eens is met de antwoordbrief of de wijze van afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zich wenden tot de Gemeentelijke ombudsman.

Artikel 11 Onderzoek

De klachtencoördinator kan de klachtbehandelaar bij de klachtafhandeling adviseren of ondersteunen.

Artikel 12 Hoor en wederhoor

De plicht om de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te stellen te worden gehoord, is een belangrijk onderdeel van de klachtprocedure. Dit vloeit voort uit de artikelen 9:10, eerste lid, van de Awb. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van geschonden vertrouwen en waarheidsvinding. Meestal worden de klager en degene tegen wie de klacht is gericht in elkaars aanwezigheid gehoord. Apart horen is niet uitgesloten. Tot het apart horen wordt door de klachtbehandelaar besloten als de klager of degene tegen wie de klacht is gericht aangeeft niet in het bijzijn van de ander te willen worden gehoord of als daar eventueel andere redenen voor zijn. Degene tegen wie de klacht gericht is moet altijd worden gehoord, maar pas nadat hij of zij op de hoogte is gesteld van het bestaan en de inhoud van de klacht.

Op grond van artikel 9:10, tweede lid, van de Awb kan de klachtenbehandelaar afzien van het horen van klager als:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
- c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

Klager en degene tegen wie de klacht is gericht mogen zich op eigen verzoek bij het horen laten vertegenwoordigen of bijstaan door een derde persoon. Het kan voorkomen dat de betrokkene zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die hij of zij vertrouwt. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de vertegenwoordiger of de vertrouwenspersoon meebrengt.

Artikel 9:10, derde lid, van de Awb bepaalt dat van het horen een verslag wordt gemaakt. De hoofdlijnen wat besproken is moet worden vastgelegd en nieuwe feiten of omstandigheden worden vermeld. Een apart verslag is niet vereist. In de antwoordbrief kan worden vermeld wat tijdens het gesprek aan de orde is geweest.

Artikel 13 Afdoening

De afhandelingstermijnen voor klachten zijn geregeld in artikel 9:11 van de Awb en artikel 9:12 van de Awb bevat bepalingen over de inhoud van de antwoordbrief.

Artikel 14 Behandeling door de Gemeentelijke ombudsman

Als de klager niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht door het bestuursorgaan (de burgemeester, het college of de raad) is behandeld of als hij het niet eens is met de conclusie die de klachtbehandelaar na het onderzoek heeft getrokken, dan moet hij in de gelegenheid worden gesteld om zijn klacht nogmaals voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. De gemeente Alkmaar heeft voor een onafhankelijke klachtbehandeling in tweede instantie een Gemeentelijke ombudsman benoemd. De bevoegdheden en procedures voor de afhandeling van klachten door de Gemeentelijke ombudsman zijn in titel 9.2 van de Awb en in de verordening Gemeentelijke ombudsman gemeente Alkmaar geregeld.

De Gemeentelijke ombudsman kan de klachtencoördinator om informatie over de door de gemeente afgehandelde klacht verzoeken. Er is geen hiërarchische lijn tussen de klachtencoördinator en de Gemeentelijke ombudsman. De betrokken afdeling zal de nodige informatie direct moeten aanleveren aan de klachtencoördinator, zodat hij of zij de Gemeentelijke ombudsman tijdig kan informeren.

Artikel 15 Verslag

Artikel 9:12a van de Awb bepaalt dat het bestuursorgaan zorgt draagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en dat de geregistreeerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd. Deze publicatie is vormvrij en kan in de vorm van de publicatie van een jaarverslag.