gemeente Hoeksche Waard

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van de gemeente Hoeksche Waard

Nr. 521670

9 november 2026

Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard 2026

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Hoeksche Waard, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

gelezen het voorstel van 2 juli 2026.

Besluiten vast te stellen:

De 'Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard 2026'.

HOOFDSTUK 1 BEGRIPS- EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht: een uiting van ontevredenheid over de manier waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, in een bepaald geval tegenover een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gehandeld of niet gehandeld.
b. beklaagde: degene over wie wordt geklaagd.
c. bestuursorgaan:
    1. de gemeenteraad en de door de raad ingestelde commissies;
    2. het college van burgemeester en wethouders en de door het college ingestelde commissies;
    3. de burgemeester en de door de burgemeester ingestelde commissies;

d. externe klachtbehandelaar: de klachtbehandelaar die door het college is aangewezen, niet werkzaam is bij voor de Gemeente Hoeksche Waard, die zorgt voor het horen en adviseren over klachten.
e. formele behandeling: behandeling van de klacht door een klachtbehandelaar.
f. informele behandeling: behandeling van de klacht waarbij de klachtbemiddelaar in persoonlijk contact met de klager op een voortvarende en oplossingsgerichte wijze onderzoekt of de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost.
g. klachtencoördinator: de persoon, werkzaam bij de gemeente Hoeksche Waard, die zorgt dat de procedure goed wordt nageleefd.
h. klachtbemiddelaar: de persoon die zorgt voor de informele behandeling van klachten.
i. klachtbehandelaar: de persoon die zorgt voor het horen en het adviseren over klachten.

Artikel 1.2 Algemene bepaling

1. Iedereen kan een klacht indienen over de manier waarop een bestuursorgaan in bepaalde gevallen tegenover hem of een ander heeft gehandeld of niet heeft gehandeld.
2. De klacht wordt behandeld door de klachtbehandelaar die verantwoordelijk is voor de gedraging van beklaagde.

Artikel 1.3 Klachtencoördinator

1. De teammanager Juridische Zaken wijst klachtencoördinatoren aan. Deze zijn ook contactpersoon voor de Nationale ombudsman en Kinderombudsman in Den Haag.
2. Een klachtencoördinator zorgt voor:
    a. het registreren van alle klachten;
    b. het verzenden van de ontvangstbevestiging aan de klager;
    c. het informeren van beklaagde over de klacht;
    d. het verkennen van een informele behandeling;
    e. het informeren van de klager over de verdere procedure;
    f. de controle op de voortgang van de behandeling van klachten;
    g. het uitnodigen van de klager en beklaagde voor een hoorzitting;
    h. het ondersteunen van de klachtbehandelaar.

HOOFDSTUK 2 FASEN VAN KLACHTENBEHANDELING

Artikel 2 Fasering

De klachtbehandeling kan bestaan uit twee fasen.

2.1. Informele fase

a. De klachtbemiddelaar neemt binnen een week na de ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager.
b. Met de klager wordt onderzocht of er informele afhandeling van de klacht mogelijk is.

2.2 Formele fase
Als de klacht in de informele fase niet naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, dan wordt de klacht formeel volgens deze regeling verder behandeld.

HOOFDSTUK 3 BEHANDELING KLACHT (in de informele en formele fase)

Artikel 3.1 Indiening

1. Een klacht kan schriftelijk en mondeling worden ingediend bij het bestuursorgaan.
2. De klacht wordt binnen één jaar ingediend nadat het handelen of het nalaten plaatsvond.
3. Bij het indienen vermeldt klager:
   a. de naam en het adres van klager;
   b. de datum van de klacht;
   c. een omschrijving van het handelen of nalaten waarover wordt geklaagd;
   d. de datum waarop het handelen of nalaten plaatsvond.

4. Als in een klacht niet alle onderdelen van lid 3 staan dan krijgt klager 14 dagen om de klacht aan te vullen.
5. De behandeling van de klacht wordt afgerond als de klager tevreden is over de oplossing van zijn klacht of als de klager aangeeft dat verdere behandeling van zijn klacht niet meer nodig is. De klachtencoördinator bevestigt dit aan beklaagde.

Artikel 3.2 Ontvangstbevestiging

1. In de ontvangstbevestiging staat informatie over de procedure.
2. Beklaagde krijgt een kopie van de klacht met eventuele bijlagen.

Artikel 3.3 Buiten behandeling laten van de klacht en intrekking

1. Het bestuursorgaan neemt een klacht niet in behandeling als:
   a. deze niet voldoet aan de vereisten in artikel 3.1;
   b. het gaat om een klacht die al eerder volgens een klachtenregeling van de gemeente Hoeksche Waard is behandeld;
   c. waarover geklaagd wordt een besluit is waartegen bezwaar of beroep open stond, behalve als de klacht gaat over het niet op tijd nemen van een besluit;
   d. waarover geklaagd wordt:
      I. door een rechter behandeld is; of
      II. bij een rechter onder behandeling is; of
      III. door een rechter behandeld zou kunnen worden;

   e. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen informeert de klachtencoördinator de klager. Dit gebeurt schriftelijk, binnen vier weken na de ontvangst van de klacht met een toelichting en verwijzing naar de mogelijkheid om binnen een jaar de klacht kan toesturen naar de Nationale ombudsman in Den Haag.

2. De behandeling van de klacht stopt als klager de klacht intrekt of als de klager overlijdt. Ook stopt de klachtbehandeling als er na meerdere pogingen geen contact met de klager mogelijk is of als klager niet reageert.

De formele klachtbehandeling

Artikel 3.4 Klachtbehandelaars

1. Als er in de informele fase geen oplossing is gevonden voor de klacht dan stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de klachtbehandelaar. Wie de klacht behandelt en wie er besluit op de klacht staat hieronder in de tabel opgenomen:

Een klacht over	Klachtbehandelaar	Wie besluit op de klacht?
Medewerker	Teammanager	Teammanager
Teammanager	Concerndirecteur	Concerndirecteur
Directie/concerncontrol	Gemeentesecretaris	Gemeentesecretaris
Gemeentesecretaris/burgemeester/commissies/college	Externe klachtbehandelaar	College van B en W
Collegelid, Collegeleden	Externe klachtbehandelaar	Burgemeester

Gemeenteraad/commissies	Externe klachtbehandelaar	Gemeenteraad
Griffier	Externe klachtbehandelaar	Werkgeverscommissie
Griffiemedewerkers	Griffier	Griffier

2. Vanwege bijzondere omstandigheden van de klacht kan de klachtencoördinator een andere klachtbehandelaar aanwijzen.

Artikel 3.5 Horen

1. De klachtbehandelaar nodigt klager en beklaagde uit voor een hoorzitting. Het horen vindt met klager en beklaagde tegelijk plaats.
2. Het horen vindt apart plaats als de klachtbehandelaar redenen heeft om dit te doen.
3. De klager wordt niet gehoord als:
   a. de klacht kennelijk ongegrond is;
   b. Klager heeft laten weten niet gehoord te willen worden. De klachtbehandelaar kan de beklaagde wel horen.
4. De klachtbehandelaar maakt een verslag van het horen.
5. Het horen is niet openbaar.

Artikel 3.6 Beslissing op de klacht

1. De klachtbehandelaar geeft een gemotiveerd advies over de (on)gegrondheid van de klacht.
2. Het bestuursorgaan beslist op de klacht binnen zes weken na de ontvangst. Het bestuursorgaan informeert klager en beklaagde schriftelijk en gemotiveerd over de beslissing en eventuele conclusies die volgen uit de behandeling van de klacht.
3. In de beslissing staat dat als klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, klager binnen een jaar zijn klacht kan toesturen aan de Nationale ombudsman in Den Haag.
4. Als de klacht niet binnen de termijn van zes weken kan worden afgehandeld, kan de klachtencoördinator deze termijn met vier weken verlengen. De klager en beklaagde krijgen hierover schriftelijk bericht, met een toelichting. Verder uitstel kan als klager daarmee akkoord gaat.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 4 Slotbepalingen

1. Het college kan afwijken van deze regeling als het vindt dat het toepassen van de regeling onredelijk is voor de klager of beklaagde.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na publicatie in het gemeenteblad.
3. Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard 2021 trekken wij gelijktijdig in.
4. Deze regeling heet “Klachtenregeling gemeente Hoeksche Waard 2026”.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad van gemeente Hoeksche Waard op 12 oktober 2026

De griffier
I. Odinot

De voorzitter,
M. Witte

Aldus besloten in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hoeksche Waard op 25 augustus 2026

De secretaris,
R.S.M. Heintjes

De burgemeester,
M. Witte

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 25 augustus 2026

M. Witte