GEMEENTEBLAD
Officiële uitgave van de gemeente Haarlemmermeer
Nr. 531222
16 november
2026

Klachtenregeling gemeente Haarlemmermeer 2025

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluiten:

vast te stellen:

de 'Klachtenregeling gemeente Haarlemmermeer 2025'

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, de rekenkamer en de op basis van artikel 82, 83 of 84 van de Gemeentewet ingestelde commissies van de gemeente Haarlemmermeer;
b. college: het college van burgemeester en wethouders van Haarlemmermeer;
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. klachtenadviseur: degene die, namens het bestuursorgaan, belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht als bedoeld in deze klachtenregeling;
e. klachtenmeldpunt: het klachtenmeldpunt Haarlemmermeer bestaande uit één of meerdere klachtenadviseurs;
f. indiener van een klacht: een natuurlijk persoon, rechtspersoon of een daaraan gelijk te stellen entiteit die een klacht indient bij het bestuursorgaan.

Artikel 2 Uitzonderingsbepaling

Deze regeling is niet van toepassing op:

a. klachten over de gemeenteraad en de burgemeester, deze klachten worden behandeld volgens de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht;
b. klachten van medewerkers over ongewenst gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, racisme en discriminatie, deze worden behandeld door de integriteitscoördinator;
c. andere klachten waarop een bijzondere klachtenregeling van toepassing is.

Artikel 3 Klachtenadviseur

1. De gemeente Haarlemmermeer heeft één of meer klachtenadviseurs in dienst.
2. De klachtenadviseur is onafhankelijk bij het beoordelen en behandelen van klachten.
3. De klachtenadviseur 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.
4. De klachtenadviseur ondersteunt de indiener van een klacht bij het omschrijven van de klacht, als dat nodig is.
5. De klachtenadviseur adviseert de bestuursorganen over de lerende werking van klachten en het voorkomen van klachten.
6. De klachtenadviseur bewaakt de procedurele voortgang van ingediende klachten.
7. De klachtenadviseur stelt een jaarlijks een verslag op.
8. De klachtenadviseur is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

Artikel 4 Klachtenmeldpunt

1. Het klachtenmeldpunt Haarlemmermeer is onafhankelijk en behandelt alle klachten die volgens de Algemene wet bestuursrecht en deze regeling onder haar bevoegdheid vallen.
2. Het klachtenmeldpunt Haarlemmermeer behandelt in eerste instantie geen klachten van verbonden partijen. Een klacht over een verbonden partij wordt door de klachtenadviseur doorgestuurd aan die verbonden partij
3. Is een indiener van een klacht niet tevreden met de afhandeling van de klacht door een verbonden partij dan neemt het klachtenmeldpunt Haarlemmermeer die klacht alsnog in behandeling.

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 Buiten behandeling laten
Met toepassing van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht wordt een klacht in ieder geval niet in behandeling genomen als de klacht betrekking heeft op een gedraging:
a. die langer dan een jaar véér de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de klager in alle redelijkheid de klacht niet eerder heeft kunnen indienen;
b. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of beroep kan worden ingesteld.

Artikel 7 Ontvangst
1. De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk bevestigd.
2. De indiener van een klacht ontvangt informatie over wie de klacht behandelt en hoe het verloop van de procedure is.

Artikel 8 Registratie
Alle klachten worden geregistreerd door het college.

Hoofdstuk 3 De klachtbehandeling

Artikel 9 Informele klachtbehandeling
1. Klachten worden zoveel mogelijk informeel afgehandeld.
2. De klachtenadviseur neemt contact op met de indiener van een klacht 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 indiener van een klacht is opgelost, is verdere klachtbehandeling niet meer nodig.
4. De servicenorm voor informele klachtbehandeling is vier weken.
5. Als de klacht niet informeel kan worden opgelost, dan wordt deze formeel behandeld door de klachtenadviseur.

Artikel 10 Formele klachtbehandeling
Een schriftelijk ingediende klacht, die niet in de informele fase wordt opgelost, wordt volgens de bepalingen van de afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en de artikelen 10 tot en met 13 van deze regeling behandeld.

Artikel 11 Onderzoek
De klachtenadviseur doet onderzoek naar de klacht. Het organisatieonderdeel waartegen de klacht is gericht verleent de medewerking die nodig is voor het behandelen van de klacht.

Artikel 12 Hoor en wederhoor
1. Degene tegen wie de klacht is gericht ontvangt een afschrift van de klacht en de eventueel meegestuurde stukken.
2. De klachtenadviseur zorgt ervoor dat de indiener van een klacht en degene tegen wie de klacht is gericht een mondelinge toelichting kunnen geven op de klacht.
3. Als de klachtenadviseur het nodig vindt, worden ook anderen gehoord.
4. De indiener van de klacht en degene tegen wie de klacht is gericht kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze op eigen kosten laten bijstaan.
5. De klachtenadviseur draagt zorg voor een verslag van het horen.

Artikel 13 Afdoening
1. De klachtenadviseur handelt de klacht af binnen de wettelijke termijn van zes weken. Deze termijn kan éénmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klachtenadviseur informeert de indiener van een klacht en degene tegen wie de klacht is gericht schriftelijk over het verlengen van de behandeltermijn.
2. De klachtenadviseur informeert de indiener van een klacht 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 klachtenadviseur vermeldt hierbij dat de indiener van een klacht, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, binnen één jaar na afhandeling van de klacht bij de Nationale ombudsman een klacht kan indienen.

Hoofdstuk 4 Nationale ombudsman

Artikel 14 Behandeling door de Nationale ombudsman

1. Als de indiener van een klacht niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling, dan kan hij na afloop daarvan een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.
2. De klachtenadviseur heeft in relatie tot de Nationale ombudsman de volgende taken:
   a. het registeren en coördineren van klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover;
   b. het adviseren van de organisatie naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 5 Evaluatie van de klachtbehandeling

Artikel 15 Evaluatie

1. Het klachtenmeldpunt Haarlemmermeer neemt na afhandeling van een klacht steekproefsgewijs contact op met indieners van een klacht om hen te vragen naar hun ervaringen met de behandeling van hun klacht.
2. De uitkomst van de steekproef wordt opgenomen in het jaarverslag van het Klachtenmeldpunt Haarlemmermeer.

Hoofdstuk 6 Rapportage en leren van klachten

Artikel 16 Verslag

1. Het klachtenmeldpunt Haarlemmermeer 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. Hierbij wordt ook verslag gedaan van de klachten die in het voorafgaande kalenderjaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de manier waarop de klachten zijn behandeld, trends en opvallende zaken, wat van de klachten geleerd kon worden en eventuele aanbevelingen.
3. Het verslag heeft een link naar de jaarverslagen van verbonden partijen.
4. Het verslag wordt, nadat de bestuursorganen hierover zijn geïnformeerd, gepubliceerd.

Hoofdstuk 7 Slotbepalingen

Artikel 17 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na die van bekendmaking.

Artikel 18 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als: Klachtenregeling gemeente Haarlemmermeer 2025.

Aldus vastgesteld tijdens de collegevergadering van 8 juli 2025.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,

de secretaris,
Cees Vermeer

de burgemeester,
Marianne Schuurmans- Wijdeven