Gemeente Geertruidenberg

De raad van de gemeente Geertruidenberg;

gezien het voorstel 9 juli 2026 van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Geertruidenberg;

gelet op het bepaalde in artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat vanwege een open communicatie en een laagdrempelige dienstverlening het gewenst c.q. noodzakelijk is te beschikken over een klachtenverordening over gedragingen van organen, de voorzitters en de leden van organen en ambtenaren van de gemeente Geertruidenberg;

besluit vast te stellen de:

‘Verordening klachten gemeente Geertruidenberg 2026’.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen
Artikel 1 Definities

a. Gedraging: het handelen of nalaten te handelen in een concreet geval tegen een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan, de voorzitter of een lid van een bestuursorgaan, of een medewerker. Een gedraging door een medewerker kan tevens worden aangemerkt als een gedraging van het voor die gedraging verantwoordelijke orgaan. Onder gedraging wordt niet begrepen tegen een (of meer) (andere) medewerker(s), een gedraging van een bestuursorgaan tegen een ander bestuursorgaan, een gedraging van een lid of leden van een bestuursorgaan tegen een ander lid of andere leden van dat bestuursorgaan en/of een gedraging van een lid of leden van een bestuursorgaan tegen een lid of leden van een ander bestuursorgaan.
b. Bestuursorgaan: de gemeenteraad waaronder mede begrepen de door de gemeenteraad ingestelde commissies en werkgroepen, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Geertruidenberg.
c. Medewerker: de persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Geertruidenberg, met inbegrip van uitzend-/inhuurkrachten en gedetacheerden.
d. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging.
e. Klager: een ieder die een klacht heeft ingediend en tegen wie de gedraging heeft plaatsgevonden.
f. Beklaagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
g. Klachtbehandelaar: degene die belast is met de behandeling en afdoening van de klacht.
h. Klachtencoördinator: de medewerker die is aangewezen, en belast is met de procedurele bewaking van de administratieve afhandeling van de klacht. De klachtencoördinator kan tevens informele klachten in behandeling nemen en afdoen.

i. Plaatsvervangend klachtencoördinator: de medewerker die is aangewezen, en belast met de vervanging van de klachtencoördinator, ook aangeduid als ‘plv klachtencoördinator’.
j. Wet: Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2. Klachtbehandelaar

1. De volgende klachtbehandelaars zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afdoening van een klacht.
   a. De naasthogere leidinggevende behandelt een klacht over een medewerker of een coördinator.
   b. De gemeentesecretaris/algemeen directeur behandelt een klacht over het college van B&W, de directeur, een manager, de (interne) controller, de functionaris gegevensbescherming en de chief information security officer.
   c. De burgemeester behandelt een klacht over de gemeentesecretaris/algemeen directeur.
   d. De burgemeester behandelt een klacht over een lid van het college van B&W.
   e. De loco-burgemeester behandelt een klacht over de burgemeester.
   f. De voorzitter van de raad behandelt een klacht over de gemeenteraad of een lid van de gemeenteraad.
   g. De griffier behandelt een klacht over een griffiemedewerker.
   h. De werkgeverscommissie van de gemeenteraad behandelt een klacht over de griffier.
2. In bijzondere omstandigheden kan de gemeentesecretaris/algemeen directeur of burgemeester op verzoek van de beklaagde of van de klachtbehandelaar besluiten de klacht te laten behandelen door een andere klachtbehandelaar. De gemeentesecretaris/algemeen directeur of de burgemeester motiveert zijn besluit als er niet op het verzoek wordt ingegaan.
3. In aanvulling op het eerste lid kan door of namens het bestuursorgaan een externe adviseur zoals bedoeld in afdeling 9.1.3 van de wet worden aangewezen die is belast met de behandeling van en de advisering over klachten.

Artikel 3. (Plv) Klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een klachtencoördinator en diens plaatsvervanger.
2. De (plv) klachtencoördinator beoordeelt of een klacht geschikt is voor de informele behandeling als bedoeld in artikel 6, eerste lid, onder a.
3. Bij een informele behandeling kan de (plv) klachtencoördinator zelf contact opnemen met de klager en beklaagde of de klacht naar de klachtbehandelaar sturen voor de informele behandeling ervan.
4. Bij een formele behandeling van een klacht leidt de (plv) klachtencoördinator de klacht zo spoedig mogelijk door aan de klachtbehandelaar.
5. De (plv) klachtencoördinator heeft verder de volgende taken:
   a. bevorderen van een zorgvuldige registratie van klachten;
   b. bewaken van de voortgang van de behandeling van klachten;
   c. ondersteunen van de klachtbehandelaar bij de behandeling en afdoening van de klacht;
   d. doen van aanbevelingen;
   e. contactpersoon zijn voor de nationale ombudsman.
6. De geregistreerde klachten worden door de klachtencoördinator jaarlijks in een jaarverslag aan de bestuursorganen bekendgemaakt.

Hoofdstuk 2 Indiening klacht

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend.
2. Als het niet om een klacht, zoals bedoeld in artikel 1, onder d, gaat, maar om een andersoortige klacht of een melding, dan wordt deze, voor zover van toepassing, ter behandeling doorgestuurd naar het juiste team dan wel de juiste organisatie. De indiener wordt hiervan op de hoogte gebracht.
3. Digitale indiening van een klacht gebeurt bij voorkeur via het webformulier op de website van de gemeente Geertruidenberg.
4. Bij een klacht worden zoveel mogelijk relevante stukken overgelegd.
5. Een klacht is opgesteld in de Nederlandse taal of is voorzien van een Nederlandse vertaling.

Hoofdstuk 3 Behandeling klacht

Artikel 5. Niet behandelen klacht

Een klacht wordt niet in behandeling genomen in het geval zij betrekking heeft op gevallen genoemd in artikel 9:8 van de wet.

Artikel 6. De drie fasen van klachtbehandeling

1. De klachtbehandeling kent drie fasen:

a. Informele behandeling.
   Geprobeerd wordt een klacht direct op te lossen door middel van een informeel gesprek. De (plv.) klachtencoördinator of klachtbehandelaar wijst de klager hierbij op de mogelijkheid om de formele (interne) behandeling te volgen indien klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld of geen informele afhandeling wenst.

b. Formele (interne) behandeling.
   Als de informele behandeling niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, kan op verzoek van klager een klacht worden behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de wet en met inachtneming van de bepalingen in deze verordening.

c. Formele (externe) behandeling.
   Het onderzoek van de nationale ombudsman naar de gegrondheid van de klacht na afronding van de formele interne behandeling in eerste instantie.

2. Deze verordening heeft uitsluitend betrekking op de fasen a. en b.

Artikel 7. Informele behandeling

De informele behandeling van een klacht vindt als volgt plaats:

a. De (plv) klachtencoördinator of klachtbehandelaar neemt contact op met de klager over de klacht door middel van een informeel gesprek.
b. De (plv) klachtencoördinator of de klachtbehandelaar informeert de klager over de uitkomst van de informele afhandeling. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld eindigt hiermee de behandeling.

c. De klager wordt hierbij gewezen op de mogelijkheid om de formele interne behandeling te volgen.
d. De (plv.) klachtencoördinator registreert de uitkomst van de informele behandeling in het zaaksysteem en stuurt de klager een bevestiging.

Artikel 8. Formele (interne) behandeling
De formele behandeling van een klacht vindt als volgt plaats:
a. De (plv) klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een formele klacht binnen één week schriftelijk aan de klager.
b. De ontvangstbevestiging vermeldt wie de klacht behandelt en hoe de procedure verloopt.
c. Indien de klacht niet voldoet aan de formele vereisten voor het indienen van een schriftelijke klacht als omschreven in artikel 9:4 van de wet, wordt de klager voor zover mogelijk in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen binnen een daartoe door de (plv) klachtencoördinator gestelde redelijke termijn.
d. Indien de klager het verzuim niet herstelt binnen de termijn genoemd onder c, kan de klacht buiten behandeling worden gesteld.

Artikel 9. Procedure bij de formele (interne) behandeling
1. De klachtbehandelaar verstrekt een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken aan de beklaagde.
2. De klachtbehandelaar hoort klager en beklaagde. In geval beide partijen dit wensen kan het horen in elkaar aanwezigheid gebeuren.
3. De klager en de beklaagde kunnen zich bij het horen laten bijstaan of vertegenwoordigen.
4. Van het horen wordt een samenvattend verslag gemaakt.
5. In de gevallen genoemd in artikel 9:10, tweede lid, van de wet wordt afgezien van het horen.
6. De klachtbehandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt; dit kan in de vorm van een afdoeningsbrief.
7. De klachtbehandelaar doet de klacht schriftelijk af tenzij de klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dan vervalt ingevolge artikel 9:5 van de wet de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
8. Bij schriftelijke afdoening ontvangen de klager en beklaagde een kopie van deze brief.
9. Als de klager het niet eens is met de afdoening van de klacht kan hij zich binnen een jaar na afdoening wenden tot de Nationale Ombudsman als bedoeld in titel 9.2 van de wet.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen
Artikel 10. Inwerkingtreding
1. Deze verordening kan worden aangehaald als ‘Verordening Klachten gemeente Geertruidenberg 2026’.
2. Deze verordening treedt in werking met ingang van de dag waarop de regeling is bekendgemaakt.

Artikel 11. Intrekking oude verordening
Met de vaststelling van deze verordening wordt de ‘Verordening klachtenregeling gemeente Geertruidenberg 2012’ ingetrokken.

De raad van de gemeente Geertruidenberg;

aldus vastgesteld door de openbare vergadering van 9 juli 2026;

de raad voorgenoemd,
de griffier, de voorzitter,

G.M. Brunsveld dr. M.M. van Toorenburg.