

## **Raadsvoorstel**

---

<i>Zaaknummer:</i>	Z/23/078858/361689
<i>Datum collegebesluit:</i>	dinsdag 09 januari 2024
<i>Datum commissievergadering:</i>	donderdag 25 januari 2024
<i>Datum raadsvergadering:</i>	donderdag 1 februari 2024
<i>Soort Voorstel:</i>	Raadsvoorstel
<i>Onderwerp:</i>	Vaststellen klachtenverordening gemeente Voorschoten 2024
<i>Portefeuillehouder:</i>	Burgemeester Stemerding
<i>Programma:</i>	P0 Bestuur en ondersteuning
<i>Kernboodschap:</i>	De klachtenverordening gemeente Voorschoten is geactualiseerd. Deze dient door de raad te worden vastgesteld.
<i>Bijlagen:</i>	Bijlage 1 Conversatietabel oude verordening en nieuwe verordening
<i>Beslispunten:</i>	1. De Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2024 vast te stellen
<i>Relatie met:</i>	n.v.t.

## **Inleiding en samenvatting**

De behandeling en afdoening van klachten wordt bepaald door de regels uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en het bepaalde in een lokale klachtenregeling of een klachtenverordening.

In de gemeente Voorschoten is dat de klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020. Deze verordening is niet meer actueel. De gemeentelijke organisatie en de werkwijze is de afgelopen jaren veranderd. Dit, maar ook een continue procesverbetering van het klachtproces maakt dat de klachtenverordening geactualiseerd moet worden. Door de vele aanpassingen die hieraan ten grondslag liggen, is besloten een nieuwe klachtenverordening vast te laten stellen.

De belangrijkste wijzigingen van het nieuwe klachtenproces ten opzichte van de verordening uit 2020 zijn:

- **Het opnemen van de gemeenteraad als bestuursorgaan en de daarbij behorende klachtbehandelaar.**

In hoofdstuk 9 van de Awb, dat het klachtrecht regelt, is alleen van toepassing op bestuursorganen en op personen die onder de verantwoordelijkheid van bestuursorganen werken. De gemeenteraad is op grond van de Gemeentewet een bestuursorgaan van de gemeente. Een gemeenteraadslid is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad en valt daarom niet onder de verwerking van de klachtenverordening.

- **Het opnemen van de definitie van klacht en van klager.**

Dit sluit aan bij de tekst van hoofdstuk 9 (klachtrecht) van de Awb, waarbij de definitie gedraging in is verwerkt.

- **Aanpassing van de definitie klachtencoördinator en het opnemen van één of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren.**

De definitie van klachtencoördinator past in de huidige functie. Daarbij is het opnemen van één of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren vanwege vervanging wenselijk.

- **Het verhogen van de leesbaarheid van de verordening, van een technische naar een meer beschrijvende verordening.**

De nieuwe verordening sluit aan bij de tekst van hoofdstuk 9 (klachtrecht) van de Awb.

- **Een duidelijke taakverdeling voor de verschillende betrokkenen in het klachtbehandelingsproces.**

Het betreft een uitgebreide uitwerking van taken van de genoemde betrokkenen. Dit zorgt voor een duidelijke behandeling en afhandeling van klachten.

- **Uitgangspunten klachtenbehandeling, registratie en ontvangstbevestiging van klachten, uitvoering van onderzoek, herstelperiode en het opnemen van een**

## **buitenbehandelingstelling is nieuw dan wel duidelijker beschreven.**

Aanpassing hiervan maakt de verordening lees- en werkbaar.

Er is geen VNG-modelverordening klachten beschikbaar.

## **Beoogd effect**

Het vaststellen van een eenduidige, transparante en in de praktijk een beter werkbare klachtenverordening

## **Argumenten**

### *1.1 De klachtenregeling gemeente Voorschoten 2020 dient geactualiseerd te worden*

Op 12 november 2020 is de Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020 vastgesteld. De organisatie en de werkwijze is de afgelopen jaren veranderd. Er is een continu procesverbetering van de organisatie en het werkproces, waardoor actualisatie nodig is. Door de vele wijzigingen is een nieuwe klachtenverordening wenselijk.

### *1.2 Het nieuwe klachtenproces wordt geborgd in de nieuwe regeling*

Met het vaststellen van de nieuwe klachtenregeling wordt het nieuwe proces van klachtafhandeling geformaliseerd.

### *1.3 De gemeenteraad als bestuursorgaan opgenomen in de nieuwe regeling*

De gemeenteraad is eveneens een bestuursorgaan van de gemeente, zodat alleen geklaagd kan worden over de gedragingen van de gemeenteraad als zodanig. Met het opnemen is ook een klachtenbehandelaar in de verordening opgenomen.

### *1.4. Aanpak van een uniforme aanpak binnen de gemeente*

Om zorg te dragen voor een interne uniforme aanpak is een - Werkinstructie Behandeling van klachten - geschreven voor de klachtenbehandelaars.

## **Kanttekeningen**

Er zijn geen kanttekeningen.

## **Inwonersparticipatie en communicatie**

De klachtenverordening gemeente Voorschoten 2024 zal na vaststelling worden bekendgemaakt in het Gemeenteblad (via [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)). De regeling treedt in werking op de dag na haar bekendmaking. De nieuwe verordening zal op de gemeentelijke website worden opgenomen, zodat deze toegankelijk is voor de inwoners van Voorschoten.

**Financiën**

De nieuwe vast te stellen klachtenverordening heeft geen financiële consequenties.

**Juridisch kader**

De behandeling en afdoening van klachten wordt bepaald door de regels uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De bevoegdheid van de raad om een klachtenverordening vast te stellen is opgenomen in artikel 149 van de Gemeentewet.

**Risico's**

Er zijn geen risico's.

**Duurzaamheid**

Duurzaamheid is niet van toepassing.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

E.A. van Watingen,  
gemeentesecretaris

drs. N. Stemerding,  
burgemeester

# Besluit

Registratienummer: Z/23/078858/361689

De Raad van de gemeente Voorschoten;

gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 9 januari 2024;

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

besluit:

vast te stellen de "Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2024"

## **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

Deze verordening verstaat onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht.
- b. Bestuursorgaan:
  - het college van burgemeester en wethouders;
  - de burgemeester;
  - de gemeenteraad;
  - een gemeentelijke commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en/of de burgemeester zijn toegekend.
- c. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente Voorschoten zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.
- d. Klachtbehandelaar: degene die de klacht inhoudelijk afhandelt.
- e. Klachtencoördinator: een coördinerend ambtenaar die verantwoordelijk is voor de afstemming van de klachtenbehandeling en desgevraagd de klachtbehandelaar ondersteunt.
- f. Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend.
- g. Aangeklaagde: een bestuursorgaan of ambtenaar tegen wie een klacht is ingediend.

- h. Ambtenaar: een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Voorschoten.
- i. Nationale ombudsman: het bureau van de Nationale ombudsman in Den Haag.

## **Artikel 2 Uitgangspunten klachtbehandeling**

1. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal via de website van de gemeente Voorschoten ingediend worden.
2. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een ambtenaar, handelt deze ambtenaar – indien de klacht zich daarvoor leent - de klacht op informele wijze af. Wanneer de klacht naar de mening van de klager niet naar genoegen is afgehandeld, wijst de behandelaar de klager op de mogelijkheid om een klaagschrift in te dienen.
3. De klager dient zijn klaagschrift in bij het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft op één van de volgende wijzen:
  - a) per brief geadresseerd aan het betreffende bestuursorgaan;
  - b) via het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente.
4. In geval van een schriftelijke klacht probeert de klachtbehandelaar de klacht eerst op een informele manier af te handelen. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan.
5. Indien de klager zijn klacht niet op een informele manier wenst af te handelen, de aard van de klacht naar het oordeel van de klachtenbehandelaar zich niet leent voor informeel overleg of de klager niet tevreden is over de informele afhandeling van zijn klacht, vindt formele behandeling van de klacht plaats. Deze wijze waarop een klacht formeel wordt afgehandeld is opgenomen in de artikelen 4 tot en met 8.

## **Hoofdstuk 2 Interne klachtenprocedure**

### **Artikel 3 Klachtencoördinator**

1. Door of namens het college van burgemeester en wethouders worden een klachtencoördinator en één of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van de klacht volgens de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht.
4. De klachtencoördinator treedt op als de contactpersoon van de gemeente Voorschoten

voor de Nationale ombudsman.

5. De klachtencoördinator coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman tegen een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente Voorschoten zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover.
6. De klachtencoördinator adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.
7. De klachtencoördinator brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit aan het college van burgemeester en wethouders over het aantal binnengekomen klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en doet hierbij aanbevelingen.
8. Het jaarlijks verslag klachten gaat ter kennisgeving naar de raad.

#### **Artikel 4 Klachtbehandelaar**

1. De klachtencoördinator zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar.
2. Hieronder is aangegeven wie als klachtbehandelaar optreedt voor de verschillende klachtbehandelaar.

##### Bij een gedraging van:

- a. gemeenteraad
- b. raadsgriffier
- c. medewerker griffie
  
- d. burgemeester
- e. college van B&W
- f. wethouder
- g. gemeentesecretaris
- h. leidinggevende
- i. ambtenaar

##### Klachtbehandelaar:

- a. burgemeester
- b. werkgeverscommissie
- c. raadsgriffier
  
- d. loco-burgemeester
- e. burgemeester
- f. burgemeester
- g. burgemeester
- h. gemeentesecretaris
- i. hiërarchisch leidinggevende

3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid wordt de klacht behandeld door een andere klachtbehandelaar indien betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtbehandeling in de weg staat.

### **Artikel 5 Registratie en ontvangstbevestiging klaagschrift**

1. De klachtencoördinator beoordeelt bij registratie van een bericht of er sprake is van een klacht in de zin van artikel 1, onder c en artikel 2, eerste en derde lid.
2. De klachtencoördinator stelt vast wie de klachtbehandelaar is en stuurt de klacht zo snel mogelijk aan de klachtbehandelaar door.
3. Na ontvangst van de klacht neemt de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken contact op met de klager en vermeldt:
  - a) de ontvangst van de klacht;
  - b) zijn voorgenomen aanpak van de klacht;
  - c) bij welke persoon informatie kan worden ingewonnen over de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van de klacht;
  - d) de duur van de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 6 Onderzoek door de klachtbehandelaar**

1. De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht en wordt, indien gewenst, ondersteund door de klachtencoördinator.
2. De klachtbehandelaar draagt zorg voor:
  - a) het bepalen van de behandelmethode;
  - b) het verzamelen van alle relevante gegevens die voor de afhandeling van het klaagschrift van belang zijn;
  - c) het horen van de klager en bieden van wederhoor aan de aangeklaagde;
  - d) het opstellen van een gespreksverslag;
  - e) het opstellen van een bevindingenrapport;
  - f) het opstellen van een afhandelingsbrief;
  - g) het zorgdragen voor ondertekening en verzending van de afhandelingsbrief.
  - h) het registreren van de afhandeling in het zaakstelsel;
  - i) het onverwijld toesturen aan de klachtencoördinator van een kopie van de volgende stukken, wanneer die zijn opgesteld:
    - gespreksnotities;
    - de afhandelingsbrief;
    - een bevindingenrapport.
3. Klager en degene tegen wie de klacht is gericht of het bestuursorgaan worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtbehandelaar. Het verslag wordt als bijlage bij de afdoeningsbrief aan klager verstuurd.



5. Naar aanleiding van het onderzoek stelt de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op.
6. Het rapport van bevindingen bevat een advies aan het betreffende bestuursorgaan over de conclusies die het bestuursorgaan volgens de klachtbehandelaar aan de bevindingen moet verbinden. De klachtbehandelaar kan naar aanleiding van de bevindingen aanbevelingen aan het desbetreffende bestuursorgaan doen. Het rapport kan verwerkt worden in de afhandelingsbrief.

#### **Artikel 7 Termijnen afhandeling klacht**

1. De afhandeling van de klacht is schriftelijk en binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De klachtbehandelaar kan in overleg met de klachtencoördinator besluiten de afhandelingstermijn van de klacht met ten hoogste vier weken te verdagen.
3. Verder uitstel is mogelijk indien de klager daarmee schriftelijk instemt.

#### **Artikel 8 Afhandeling klacht**

1. De afdoeningsbrief bevat in ieder geval de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht en de conclusies die daar aan worden verbonden.
2. De afdoeningsbrief wordt ondertekend door het bestuursorgaan. Mandatering van deze bevoegdheid is toegestaan.
3. De klachtbehandelaar vermeldt in de afdoeningsbrief dat de klager binnen één jaar na ontvangst van het oordeel van het bestuursorgaan, een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman.
4. De afdoeningsbrief wordt door de klachtbehandelaar verstuurd naar de klager. De klachtencoördinator en degene tegen wie de klacht gericht is dan wel het bestuursorgaan ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.

#### **Artikel 8a Buitenbehandelingstelling**

- 1 Een klaagschrift kan buiten behandeling worden gesteld indien:
  - a) niet is voldaan aan de vereisten in artikel 9:4, tweede en derde lid, van de Awb en de klager, nadat hij door de klachtencoördinator daarop is gewezen, niet binnen veertien dagen de vereiste gegevens heeft aangevuld.
  - b) het een klacht betreft als bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de Awb.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt door de klachtbehandelaar in overleg met de klachtencoördinator de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 8b Afdoening klaagschrift**

Zodra de klager tevreden is over de manier waarop aan de klacht tegemoetgekomen is, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze verordening, met uitzondering van het bepaalde onder artikel 6, tweede lid, onder g, h en i.

### **Hoofdstuk 3 Externe klachtenprocedure**

#### **Artikel 9 Nationale ombudsman**

1. Gemeente Voorschoten is aangesloten bij de Nationale ombudsman.
2. Indien de klager niet tevreden is over het resultaat van de lokale behandeling van de klacht, kan hij binnen één jaar na ontvangst van het oordeel, de klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen.

### **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

#### **Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na publicatie.
2. De 'Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020', vastgesteld bij raadsbesluit van 12 november 2020, wordt ingetrokken met ingang van lid 1, van dit artikel genoemde datum.
3. Deze verordening wordt aangehaald als 'Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2024'.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad van Voorschoten gehouden op 1 februari 2024.

de griffier,

de burgemeester,

drs. B.J. Urban

drs. N. Stemerding