

## VOORBLAD

## Voorstel aan de Raad

*Zaaknummer:* Z/25/107249  
*Datum collegebesluit:* dinsdag 21 april 2026  
*Datum commissievergadering:* dinsdag 19 mei 2026  
*Datum raadsvergadering:* woensdag 2 juni 2026

*Soort Voorstel:* Adviesnota  
*Onderwerp:* Vaststellen klachtenverordening gemeente Wassenaar 2026  
*Portefeuillehouder:* Burgemeester De Lange  
*Programma:*

*Kernboodschap:* Elke gemeente kent de mogelijkheid voor inwoners om klachten in te dienen over het functioneren van de gemeente of haar medewerkers. De manier waarop deze klachten worden behandeld - zorgvuldig, eerlijk en transparant - is vastgelegd in de klachtenverordening. De huidige klachtenverordening uit 2020 wordt vervangen door een nieuwe klachtenverordening waarin de mogelijkheid is opgenomen om bij de formele klachtafdoening advies te vragen aan een onafhankelijke klachtencommissie.

*Bijlagen:* -

*Stukken ter inzage:* Nee  
*Indien dit vertrouwelijke stukken zijn of persoonsgegevens bevatten*

*Beslispunten:* De Klachtenverordening gemeente Wassenaar 2026 vast te stellen.

*Relatie met:*  Agendapunt:  
 Toezegging:

Amendement/motie:

Schriftelijke vragen:

## **Adviesnota aan de Raad**

### **Onderwerp**

Vaststellen klachtenverordening gemeente Wassenaar 2026

### **Inleiding**

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Wassenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over de wijze waarop iemand te woord is gestaan, over het niet reageren op een terugbelverzoek of over gemaakte afspraken die niet nagekomen zijn. Het grootste deel van de klachten wordt naar tevredenheid van klagers op informele wijze afgehandeld. Dat kan bijvoorbeeld door telefonisch contact met klager op te nemen, excuses of een bosje bloemen aan te bieden of mee te werken aan een praktische oplossing. Een klein deel van de klagers wenst een formele klachtbehandeling. In dat geval wordt de klacht door de klachtbehandelaar onderzocht en volgt er een formeel oordeel op de ingediende klacht. In 2025 zijn er in totaal 31 klachten ingediend. Daarvan zijn 24 klachten op informele wijze afgehandeld. 6 klachten zijn formeel afgehandeld. Van deze 6 klachten zijn er 4 door dezelfde persoon ingediend. 1 klacht had betrekking op de gemeente Leidschendam-Voorburg en is daarom ter behandeling doorgestuurd.

De praktijk wijst uit dat het voor een objectieve klachtafdoening wenselijk is om bij bepaalde formele klachtafdoeningen advies te vragen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Tot op heden was het hiervoor nodig om per afzonderlijk besluit een ad hoc klachtencommissie in te stellen. Uit oogpunt van rechtszekerheid en efficiëntie is het wenselijk om deze mogelijkheid op te nemen in de klachtenverordening, zodat hiervoor geen ad hoc besluitvorming meer nodig is en de procedure duidelijk is voor alle betrokkenen bij de klachtenprocedure. Daarnaast wordt de verordening op enkele andere punten aangepast, zoals ten aanzien van de begripsbepalingen, het toepassingsbereik van de verordening en een actualisering van functiebenamingen.

### **Beoogd effect**

Uitvoering geven aan de bestuurlijke en ambtelijke wens om de figuur van de onafhankelijke klachtencommissie bij verordening structureel te borgen.

### **Argumenten**

#### *1.1 Een klachtencommissie wordt ingesteld bij verordening*

Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), bestaande uit de artikelen 9:13 tot en met 9:16 van de Awb, geeft aanvullende regels voor een klachtadviesprocedure, te weten de klachtbehandeling door een externe klachtenadviseur of klachtencommissie. Artikel 9:14, eerste

lid, van de Awb bepaalt dat bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan een persoon of commissie wordt belast met de behandeling van en de advisering over klachten. "Bij wettelijk voorschrift" betekent dat dit bij verordening door de gemeenteraad kan worden geregeld. De huidige klachtenverordening moet hierop worden aangepast. "Bij besluit" betekent dat dit, zoals eerder een aantal keer is gebeurd, per voorkomend geval ook met een ad hocbesluit kan. Dat laatste heeft om de hierna genoemde argumenten niet de voorkeur.

#### *1.2 De nieuwe verordening is nodig uit oogpunt van rechtszekerheid*

De nieuwe klachtenverordening schept duidelijkheid voor alle betrokkenen bij de klachtenprocedure. De verordening beschrijft wanneer er extern advies wordt ingewonnen bij de onafhankelijke klachtencommissie en beschrijft de werkwijze van de klachtencommissie. Een heldere beschrijving zorgt ervoor dat de procedure duidelijk is voor de betrokkenen en voorkomt dat deze ter discussie wordt gesteld.

#### *1.3 Het betrekken van onafhankelijk advies van een externe klachtencommissie draagt bij aan acceptatie van de uitkomst van de klacht*

Een zorgvuldig voorbereide klachtafdoening draagt bij aan acceptatie van de uitkomst van de klacht door de klager, doordat deze zich gehoord ziet door een onafhankelijke commissie. Ook voor bestuur en ambtenaren is het in gevallen wenselijk dat een onafhankelijk advies deel uitmaakt van de formele klachtenprocedure.

#### *1.4 De nieuwe verordening zorgt voor een efficiënte werkwijze.*

Er is geen ad hocbesluitvorming meer nodig om een externe commissie in te schakelen voor individuele klachten als deze mogelijkheid in de verordening is geregeld. Dit zorgt voor stroomlijning van het proces en voorkomt extra werk.

#### *1.5 De nieuwe verordening bevordert een tijdige klachtafdoening*

Doordat er geen besluitvorming meer nodig is voor het instellen van een ad hoc klachtencommissie en de procedure voor alle betrokkenen helder is, wordt vertraging in het proces voorkomen en daarmee een tijdige klachtafdoening bevordert.

### **Kanttekeningen**

#### *1.1 Het is niet voor alle formele klachtafdoeningen nodig om advies in te winnen bij een klachtencommissie*

Het verantwoordelijk bestuursorgaan beoordeelt of het voor een objectieve behandeling van de klacht nodig is om advies te vragen aan de onafhankelijke klachtencommissie of dat om andere redenen adviesinwinning wenselijk is. Bij de beoordeling wordt de wens van de klager betrokken. Ook los van de wens van klager, kan het bestuursorgaan beslissen om advies te vragen. Een en ander vergt altijd een inzichtelijke afweging.

#### *1.2 Het vragen van advies aan de klachtencommissie vergt extra tijd en kosten.*

Het inwinnen van advies bij de klachtencommissie vergt meer ambtelijke inzet door klachtencoördinator in de rol van secretaris, klachtenbehandelaar en administratieve ondersteuning. Er wordt daarom alleen advies ingewonnen in die situaties waarin dat nodig is voor een objectieve klachtbehandeling, bijvoorbeeld bij politieke gevoeligheid van een dossier, of voor het voorkomen van de schijn van vooringenomenheid bij de klachtafdoening. Ook wordt hierbij rekening gehouden met de wens van klager voor de wijze van klachtafdoening.

### **Uitvoering: Financiën**

Het vragen van advies bij de klachtencommissie brengt extra tijd en kosten met zich mee. Dit vergt zowel extra ambtelijke inzet van de klachtenbehandelaar, klachtencoördinator en ambtelijk ondersteuner, alsook inzet van de klachtencommissieleden, die hiervoor een vergoeding voor het bijwonen van een vergadering en een reiskostenvergoeding ontvangen die gelijk is aan die voor de leden van de Commissie bezwaarschriften, zoals genoemd in artikel 7 van de Verordening commissie bezwaarschriften gemeente Wassenaar 2021. Leden van de commissie bezwaarschriften worden voor de klachtencommissie aangesteld. De bedragen voor het bijwonen van een vergadering worden jaarlijks geïndexeerd met het percentage bedoeld in artikel 3.4.1, derde lid, van het Rechtspositiebesluit decentrale politieke ambtsdragers. De reiskostenvergoeding wordt berekend overeenkomstig artikel 3 van de Verordening rechtspositie raads- en commissieleden Wassenaar 2019.

### **Uitvoering: Juridisch kader**

De hieronder opgenomen bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn van toepassing op bestuursrechtelijke klachtbehandeling. De genoemde bepalingen zijn uitgewerkt in de verordening of basis voor de verordening.

Titel 9.1 is van toepassing op klachtbehandeling door bestuursorganen, zoals de gemeentelijke bestuursorganen: raad, college en burgemeester.

Deze titel is verdeeld in 3 afdelingen:

- Afdeling 9.1.1 bevat 3 algemene bepalingen over mondelinge en schriftelijke klachten
- Afdeling 9.1.2 bevat 10 bepalingen over schriftelijke klachten (klaagschriften)
- Afdeling 9.1.3 bevat 4 bepalingen over een klachtadviesprocedure
  - Artikel 9:14 daarvan bepaalt onder meer dat een commissie kan worden ingesteld bij wettelijk voorschrift: in dit geval is dat de onderhavige klachtenverordening.

Titel 9.2 is van toepassing op klachtbehandeling door een ombudsman

Gemeente Wassenaar is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als een klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door een bestuursorgaan van de gemeente, kan deze zich hiermee wenden tot de Nationale ombudsman. De klachtenverordening van de gemeente Wassenaar is verder niet van toepassing op de procedure bij de Nationale ombudsman.

**Uitvoering: Communicatie, Bekendmaking en Inwonersparticipatie**

De klachtenverordening, en daarmee ook de intrekking van de huidige klachtenverordening uit 2020, wordt bekendgemaakt in het Gemeenteblad op [officielebekendmakingen.nl](http://officielebekendmakingen.nl). Daarnaast is de klachtenverordening integraal toegankelijk in het lokale regelingenbestand op [lokaleregelgeving.overheid.nl](http://lokaleregelgeving.overheid.nl).

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

drs. A.P.A. Oostermeijer,  
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,  
burgemeester