Regeling klachtenbehandeling gemeente Heerenveen

De raad, het college en de burgemeester van de gemeente Heerenveen, ieder voor zover het hun eigen bevoegdheden en verantwoordelijkheden betreft;

gelet op artikel 108, 147, 160 en 170 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

overwegende dat naast de regels in de Awb behoefte is aan een interne werkwijze die gericht is op een zorgvuldige behandeling van klachten en een heldere verdeling van verantwoordelijkheden;

BESLUITEN:

Vast te stellen de volgende regeling klachtenbehandeling gemeente Heerenveen:

Artikel 1. Begripsomschrijvingen
Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- Behoorlijkheidswijzer: niet bindend normenkader voor de overheid waaraan kan worden getoetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen, te vinden op de website van de Nationale ombudsman;
- Beklaagde: bestuursorgaan of persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan waartegen een klacht is ingediend;
- Bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college of de burgemeester;
- Gedraging: het handelen of nalaten van een beklaagde;
- Horen: iemand in de gelegenheid stellen zijn gedachten naar voren te brengen;
- Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een beklaagde zich in een bepaalde aangelegenheid richting een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- Klachtbehandelaar: degene die is belast met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;
- Klachtcoördinator: medewerker van team Juridische Zaken en Inkoop die het klachtenproces coördineert;
- Klager: een natuurlijk persoon, rechtspersoon of andere entiteit die een klacht kan indienen;
- Leidinggevende: de direct leidinggevende van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan;
- Nationale Ombudsman: organisatie die klachten van burgers over de overheid behandelt.

Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend: via het klachtenformulier op de gemeentelijke website, per e-mail, per post, telefonisch of mondeling.
2. Mondelinge klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Is de klager niet tevreden, dan wordt hij erop gewezen dat hij alsnog een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Als het nodig is voor de behandeling, helpt de klachtcoördinator de klager om een mondelinge klacht schriftelijke vast te leggen.
4. Een schriftelijke klacht moet in ieder geval de volgende gegevens bevatten:
    - de naam en het adres van de klager;
    - een dagtekening;
    - een omschrijving van de gedraging waar de klacht zich tegen richt;

- datum waarop de gedraging zich heeft voorgedaan;
- ondertekening.

Artikel 3. Taak klachtcoördinator

1. De klachtcoördinator registreert de klacht, toetst de klacht op ontvankelijkheid en stuurt die door naar de klachtbehandelaar. De klachtcoördinator bewaakt de tijdige, correcte behandeling en afdoening van klachten.
2. De klachtcoördinator adviseert over de klachtbehandeling en treedt namens het bestuursorgaan op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.
3. De klachtcoördinator is onafhankelijk en niet betrokken bij de gedraging waarover wordt geklaagd.
4. De klachtcoördinator nodigt klager en beklaagde uit voor een hoorgesprek zoals bedoeld in artikel 8, tenzij hiervan kan en wordt afgezien en is daarbij aanwezig.
5. De klachtcoördinator stelt het jaarverslag op.

Artikel 4 Taak klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar is belast met het inhoudelijk onderzoeken en afdoen van klachten die door de klachtcoördinator zijn doorgeleid.
2. De klachtbehandelaar vormt zich een oordeel over de klacht en stelt de afdoeningsbrief op, waarin de bevindingen, conclusies en eventuele maatregelen worden vermeld.
3. De klachtbehandelaar is onafhankelijk en niet betrokken geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Indien dit wel het geval is, wordt een andere klachtbehandelaar aangewezen door de klachtcoördinator.
4. De klachtbehandelaar werkt samen met de klachtcoördinator en stemt de voortgang van de behandeling met hem af.

Artikel 5. Geen verplichte klachtbehandeling

1. De klachtcoördinator onderzoekt of de klacht in behandeling moet worden genomen.
2. Een klacht over de uitvoering van de Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt behandeld door een externe klachtencommissie die belast is met de behandeling van dergelijke klachten.
3. Een klacht hoeft niet behandeld te worden als die gaat over een gedraging:
   a) waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze of een eerdere klachtenregeling is behandeld en er daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden bekend zijn geworden;
   b) die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
   c) waartegen door de klager bezwaar gemaakt kan of kon worden;
   d) waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
   e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie of een administratieve rechter onderworpen is of is geweest;
   f) die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
   g) het belang van de klager of de ernst van de gedraging minimaal is. Dit bepaalt de klachtcoördinator.
4. Wordt een klacht niet in behandeling genomen dan brengt de klachtcoördinator de klager daarvan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk op de hoogte.

Artikel 6. Klachtbehandeling

1. De klachtcoördinator registreert de klacht en voert een eerste inhoudelijke beoordeling uit of de klacht in behandeling kan worden genomen.
2. Als een klacht in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtcoördinator een ontvangstbevestiging aan de klager. Daarin staat wie de klacht behandelt en wat de verdere gang van zaken is. Het sturen van een ontvangstbevestiging kan achterwege blijven als de bevestiging van de klacht op een andere wijze plaatsvindt.
3. De klachtbehandelaar informeert de beklaagde over de klacht. De beklaagde ontvangt daarvan een afschrift.
4. In onderstaand schema is opgenomen wie als klachtbehandelaar optreedt. De klachtbehandelaar is zelf niet betrokken bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Als dat wel het geval is, wordt een andere klachtbehandelaar aangewezen door de klachtcoördinator.

Bij een klacht over	**Klachtbehandelaar**
Medewerker	Teammanager waar de betreffende medewerker onder valt
Teammanager	Concerndirecteur van het domein waar de betreffende teammanager onder valt
Concerndirecteur	Gemeentesecretaris/Algemeen directeur
Gemeentesecretaris/Algemeen directeur	Het college
Het college	Voorzitter van het college
Burgemeester	Locoburgemeester
Medewerker van de griffie	Griffier
Griffier	Burgemeester
Gemeenteraad	Burgemeester

5. Een klacht gericht tegen een individueel raadslid valt niet onder deze klachtenregeling en wordt doorgestuurd naar de griffie.
6. Een klacht kan op informele of formele wijze worden afgehandeld. Beide vormen zijn gericht op een zorgvuldige, oplossingsgerichte en respectvolle afhandeling van de klacht. De wijze van behandeling is afhankelijk van de aard van de klacht, de voorkeur van de klager en de mogelijkheden tot een passende oplossing.
7. De behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman geldt als uitgangspunt bij de klachtenbehandeling.

Artikel 7. Wijze van informele klachtbehandeling

1. Na de ontvangst, registratie en de eerste beoordeling van een klacht (zie artikel 6) neemt de klachtcoördinator zo snel mogelijk contact op met de klager. De klacht wordt besproken en de klachtcoördinator onderzoekt of informele klachtbehandeling mogelijk is.
2. Als informele klachtbehandeling mogelijk is, wordt die uitgevoerd door de klachtcoördinator of door de klachtbehandelaar.
3. De klachtcoördinator of klachtbehandelaar onderzoekt de klacht, hoort beklaagde en vormt zich een oordeel. De klager wordt schriftelijk of mondeling op de hoogte gesteld van de uitkomst van het onderzoek, inclusief eventuele gemaakte afspraken.
4. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, vervalt de verplichting tot verdere formele afhandeling. Dit wordt schriftelijk of mondeling bevestigd aan de klager.

5. Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, of als de klager geen informele behandeling wenst, wordt de klacht formeel behandeld volgens artikel 8.
6. Gelet op de aard van de informele behandeling, kan van de hierboven beschreven werkwijze worden afgeweken als dat bijdraagt aan een passende en snelle oplossing van de klacht.

Artikel 8. Wijze van formele klachtbehandeling

1. Als een klacht niet via informele weg naar tevredenheid van de klager is opgelost, of als de klager geen informele behandeling wenst, wordt de klacht formeel behandeld. De formele behandeling kan ook direct worden gestart als uit het eerste onderzoek van de klachtcoördinator (zie artikel 6) blijkt dat informele afhandeling waarschijnlijk niet zal slagen.
2. Na registratie van de klacht, wijst de klachtcoördinator een klachtbehandelaar aan die de klacht verder onderzoekt en behandelt. De klachtcoördinator bevestigt dit aan de klager.
3. Als dat nodig is, stelt de klachtbehandelaar de klager en de beklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord. Bij het hoorgesprek zijn in ieder geval de klachtbehandelaar en de klachtcoördinator aanwezig. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag is vormvrij.
4. Als klager en/of beklaagde afzien van het horen, wordt dat vermeld in de afdoeningsbrief.
5. De klager ontvangt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een afdoeningsbrief. Als dit niet mogelijk is, kan de termijn met maximaal 4 weken worden verlengd. Van deze verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde. Daarbij wordt de reden van de verlenging vermeld.
6. De afdoeningsbrief bevat de bevindingen van het onderzoek en de conclusies die de klachtbehandelaar daaraan verbindt. Als er maatregelen worden of zijn genomen naar aanleiding van de klacht, worden die ook vermeldt. Beklaagde en de klachtcoördinator ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.
7. In de afdoeningsbrief wordt de klager gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 9. Jaarverslag

De klachtcoördinator maakt een jaarverslag over de behandeling van klachten. Het jaarverslag wordt aangeboden aan de gemeenteraad en op de website van de gemeente geplaatst.

Artikel 10. Overgangs- en slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2026. De Klachtenregeling gemeente Heerenveen van 23 februari 2021 (gemeenteblad nummer 55071) wordt per deze datum ingetrokken.
2. Deze regeling wordt aangehaald als ‘Regeling klachtenbehandeling gemeente Heerenveen’.

Ondertekening

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 2026

De secretaris, de voorzitter.

Aldus vastgesteld door het college op ,

de secretaris, de burgemeester

Aldus vastgesteld door de burgemeester op,

de burgemeester

Toelichting

ALGEMEEN

De gemeente Heerenveen hecht veel waarde aan een open, transparante en klantgerichte dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat inwoners, bedrijven of instellingen ontevreden zijn over de manier waarop zij door de gemeente zijn behandeld.

Deze klachtenregeling biedt een laagdrempelige en zorgvuldige procedure voor het indienen en behandelen van klachten over het handelen of nalaten van medewerkers of bestuursorganen van de gemeente. Voorbeelden van klachten zijn:

- het niet tijdig of adequaat reageren op een verzoek of brief;
- het niet nakomen van afspraken of toezeggingen;
- onheuse bejegening;
- beledigend of discriminerend gedrag.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin zijn de wettelijke eisen voor klachtbehandeling vastgelegd. De regeling sluit daarnaast aan bij de uitgangspunten van een professionele klachtenbehandeling: respectvol, onafhankelijk, transparant en oplossingsgericht.

Klachtenbehandeling is meer dan het volgen van een procedure. Het vraagt om maatwerk, zorgvuldigheid en een open houding. Zowel de informele als de formele behandeling zijn gericht op een objectieve, oplossingsgerichte en respectvolle afhandeling, waarbij recht wordt gedaan aan alle betrokkenen. Dit versterkt het vertrouwen in de gemeente en leidt tot verbetering van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Deze klachtenregeling ziet niet op individuele raadsleden. Zij vallen niet onder hoofdstuk 9 van de Awb, zijn geen zelfstandig bestuursorgaan en functioneren ook niet onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad.

Ook meldingen over de openbare ruimte, verzoeken om handhaving en klachten die gaan over door de gemeente vastgesteld beleid, vallen niet onder deze klachtenregeling. Dit zijn geen klachten in de zin van hoofdstuk 9 Awb.