Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025

Artikel 1

De richtlijn klachtbehandeling voor 1Stroom, de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort luidt als volgt: Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Bij 1Stroom en de gemeenten Duiven en Westervoort streven we ernaar om klachten snel en persoonlijk aan te pakken. We staan de klager dan ook vanuit een open, geïnteresseerde en oplossingsgerichte houding te woord.

In de 'Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025' wordt de klachtbehandeling omschreven. Deze klachtenregeling geldt dus voor gemeenschappelijke regeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort.

We streven naar een laagdrempelige klachtprocedure, waarbij contact met de klager voorop staat. Dit leidt tot de meest bevredigende oplossing voor beide partijen.

Het kader voor klachtbehandeling is geregeld in wetgeving (hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, ook wel de Awb genoemd). Bij 1Stroom en de gemeenten Duiven en Westervoort staat een informele benadering van de klachtbehandeling voorop. De klachtbehandeling is zoveel mogelijk in lijn met de visie van de Nationale Ombudsman en onze eigen visie op dienstverlening.

Klachten zullen onvolkomenheden in de organisaties aan het licht brengen en leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisaties.

Hoofdstuk 2 Klachten

Wat is een klacht?

Een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop een orgaan[1] of een persoon, werkend voor 1Stroom, de gemeente Duiven of de gemeente Westervoort, zich in een bepaalde gelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen. Een digitaal ingediende klacht wordt behandeld als een schriftelijke klacht.

Wie is de klager?
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient.

Wie is de beklaagde?
Het orgaan of de persoon binnen 1Stroom, gemeente Duiven of gemeente Westervoort over wie wordt geklaagd.

[1] Organen van de gemeenten zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester. Organen van 1Stroom zijn het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de directie.

Wie is de klachtbehandelaar?
De persoon die de klacht behandelt. Dit kan een (direct) leidinggevende zijn, een persoon die daarvoor is aangewezen op een afdeling of de klachtencoördinator.

Wie is de klachtencoördinator?
De adviseur dienstverlening, met als aandachtsgebied klachtbehandeling.

Voor welke klachten is de klachtenregeling niet van toepassing?

Een klacht over:	**Waar kan men terecht?**
Klachten van burgers omtrent discriminatie	Klager kan terecht bij het meldpunt van Vizier Oost
Klachten van medewerkers in de organisatie over intimidatie, pesten, racisme, seksisme of andere vormen van ongewenst gedrag	Klager kan terecht bij de direct leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon
Klachten van medewerkers over misstanden of een schending van de gedragscode (vermoeden van niet integer handelen)	Zie de gedragscode die geldt voor de beklaagde
Klachten van medewerkers van de gemeente over burgers	Klager kan terecht bij de direct leidinggevende
Klachten die gaan over de dienstverlening van aanverwante organisaties	Externe organisaties hebben een eigen klachtenregeling of richtlijn en zullen de klachten zelf in behandeling nemen Dit geldt ook voor commissies met eigen rechtspersoonlijkheid. Bij klachten over aan de gemeente gerelateerde instanties met eigen rechtspersoonlijkheid en hun medewerkers, wordt de klager naar de desbetreffende instantie verwezen Klachten die gaan over (leden van) de commissie bezwaarschriften worden door het college van B&W van de gemeente Duiven of de gemeente Westervoort behandeld. De commissie bezwaarschriften heeft namelijk geen eigen rechtspersoonlijkheid en werkt onder verantwoordelijkheid van beide gemeenten
Klachten over de openbare ruimte (meldingen)	Melden kan op de website bij ‘Melding doen’ of direct via Fixi
Klachten over beleid	De afdeling waar het beleid is opgesteld

Hoofdstuk 3 De behandeling van klachten

Wat doet de klachtbehandelaar?
De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een goed verloop van de klachtbehandelingsprocedure. Hierbij wordt rekening gehouden met deze klachtenregeling en met hoofdstuk 9 van de Awb. Dit houdt onder andere in:

- De klachtbehandelaar behandelt de klacht (in eerste instantie) informeel. Dit betekent dat de klachtbehandelaar contact zoekt met klager en de beklaagde. Er wordt bekeken of de beklaagde de onvrede kan wegnemen.

- De klachtbehandelaar vraagt bij de klager een toelichting op de klacht.

- De klachtbehandelaar vraagt de beklaagde om een reactie op de klacht.

- Als het niet lukt de klacht informeel naar tevredenheid van klager af te wikkelen, dan vindt er een gesprek plaats tussen klachtbehandelaar, beklaagde en klager. De klachtbehandelaar maakt van dit gesprek een verslag waarin zijn opgenomen: de visies van de klager, de beklaagde en de klachtbehandelaar over de gedraging waartegen de klacht zich richt.

- De klachtbehandelaar vormt een oordeel over de klacht en beslist.

- De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de klager (bij de formele aanpak) schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte wordt gesteld van de uitkomst van de klachtbehandeling (beslissing op de klacht). Ook de beklaagde wordt geïnformeerd over de uitkomst van de klachtbehandeling.

Wat doet de klachtencoördinator?

- De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de leidinggevende van de beklaagde.

- De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht en geeft de vervolgstappen aan. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de informele aanpak. Een formele afhandeling van de klacht blijft mogelijk.

- De klachtencoördinator plant voor de klachtbehandelaar een (telefonische) afspraak in met de klager.

- De klachtencoördinator bewaakt de voortgang en zorgvuldigheid van het hele proces en registreert de wijze van behandeling van de klacht;

- De klachtencoördinator adviseert en ondersteunt waar nodig de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.

- De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman en/of de Autoriteit Persoonsgegevens;

- De klachtencoördinator stelt jaarlijks een overzicht op van de geregistreerde klachten en doet daarbij zo nodig aanbevelingen. Daarnaast zorgt de klachtencoördinator ervoor dat de organen van 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort een kennisgeving ontvangen.

Is het maken van geluidsopnames van gesprekken toegestaan?
Ja, het maken van geluidsopnames is toegestaan als alle aanwezigen hiermee instemmen.

Welke klachten hoeven niet te worden behandeld?

In sommige situaties bestaat er geen verplichting tot het behandelen van klachten (artikel 9:8 Awb). Dit geldt onder andere in de volgende situaties:

- het betreft een herhaalde klacht of
- de bewuste gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden of
- tegen de gedraging kan een bezwaar-of beroepschrift worden ingediend of
- het belang van de klager of het gewicht van de gedraging is onvoldoende.

De gemeente mag overigens wel besluiten in deze specifieke situaties een klacht toch in behandeling te nemen. Als klachtbehandelaars een klacht niet in behandeling nemen, stellen zij de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht, gemotiveerd in kennis van die beslissing.

Hoofdstuk 4 Wie beslist over klachten?

Beslissing op de klacht

De klachtbehandelaar streeft ernaar de klager en beklaagde binnen zes weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de conclusies die het daaraan verbindt. De termijn van zes weken kan eenmalig met vier weken worden verlengd. Verder uitstel van de termijn is mogelijk indien de klager hier schriftelijk mee instemt. De klachtcoördinator ontvangt een afschrift van de beslissing.

Gemeenschappelijke regeling 1Stroom	
Bij een klacht over:	**Klachtbehandelaar:**
Medewerker	Direct leidinggevende
Direct leidinggevende	Algemeen directeur, voorzitter van de directie

Lid van de directie	Voorzitter van het dagelijks bestuur
Een lid van het dagelijks bestuur, de voorzitter van het dagelijks bestuur of het dagelijks bestuur in zijn geheel	Het algemeen bestuur
Algemeen bestuur	Voorzitter van het algemeen bestuur
Gemeenten Duiven / Gemeente Westervoort	
Bij een klacht over:	**Klachtbehandelaar:**
Gemeentesecretaris	Burgemeester betreffende gemeente
Wethouder	Burgemeester betreffende gemeente
Burgemeester	Locoburgemeester betreffende gemeente
College van burgemeester en wethouders	Burgemeester betreffende gemeente

De gemeenteraad	Voorzitter van de gemeenteraad betreffende gemeente
De voorzitter van de gemeenteraad	De plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad betreffende gemeente
De griffier	De voorzitter van de gemeenteraad op advies van de werkgeverscommissie betreffende gemeente
Griffiemedewerker	Griffier betreffende gemeente

Hoofdstuk 5 Klachtbehandeling in tweede instantie

Niet eens met de klachtbeslissing?
In de brief of e-mail met de beslissing op de klacht wordt vermeld dat de klager, indien deze het niet eens is met het oordeel, binnen een jaar na ontvangst van het oordeel, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.

De klacht kan dan gestuurd worden aan:

Nationale Ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag

Telefoon: 0800 - 33 55 555
Website: https://www.nationaleombudsman.n

Gaat een klacht over privacy (AVG), dan kan de klacht ook (dus in eerste of tweede instantie) worden voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

De klacht kan dan gestuurd worden aan:

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag

Telefoon: 088 - 1805 250
Website: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl

Artikel 2 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking van deze regeling. Voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze regeling wordt de Klachtenregeling 1Stroom 2018 (vastgesteld op 2 januari 2018) door middel van een besluit van het dagelijks bestuur van 1Stroom ingetrokken.
2. De Klachtenregeling gemeente Duiven (vastgesteld in november 2012) wordt voorafgaand de inwerkingtreding van deze regeling middels een collegebesluit van het college van Duiven ingetrokken.
3. De Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015 (vastgesteld op 14 december 2015) wordt voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze regeling middels een raadsbesluit ingetrokken.
4. De Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015 (vastgesteld in 2015) wordt voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze regeling middels een collegebesluit ingetrokken.

5. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025.

Ondertekening

Vastgesteld in het .....DB-overleg van 1Stroom van: 2025
de voorzitter,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld in het .....AB-overleg van 1Stroom van: 2025
de voorzitter,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld door de burgemeester Duiven op 2025
de burgmeester,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld in de collegevergadering Duiven van: 2025
de gemeentesecretaris,
A. van der Gaag

de burgemeester,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld in de raadsvergadering Duiven van: 2025
De griffier,
W. Bosch

De voorzitter,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld door de burgemeester Westervoort op 2025
de burgmeester,
A.J. van Hout

Vastgesteld in de collegevergadering Westervoort van: 2025
de gemeentesecretaris,
M. Sluiter

de burgemeester,
A.J. van Hout

Vastgesteld in de raadsvergadering Westervoort van: 2025
De griffier,
M. Smits

De voorzitter,
A.J. van Hout

TOELICHTING BIJ KLACHTENREGELING 1STROOM, GEMEENTE DUIVEN EN GEMEENTE WESTERVOORT 2025

Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft voorschriften voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen en van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Deze klachtenregeling is opgesteld met inachtneming van de voorschriften zoals deze zijn gesteld in de Awb.

1. De klachten

De omschrijving van klachten in deze regeling, komt overeen met artikel 9:1 van de Awb. De wetgever heeft klachten over algemeen beleid of regelgeving uitgesloten.

Meldingen worden onderscheiden van klachten, doordat meldingen niet gericht zijn op een gedraging. De klachtbehandelaar of de klachtencoördinator kan de melding die als klacht binnenkomt (laten) behandelen als melding.

Voor alle duidelijkheid zijn er naast meldingen ook bezwaren en zienswijzen te onderscheiden van klachten, ook voor deze uitingen is deze regeling niet van toepassing. Hieronder leggen we kort uit wat wordt verstaan onder een klacht, een melding, een bezwaar en een zienswijze, omdat die vaak door elkaar worden gehaald. Deze regeling is uitsluitend bedoeld voor klachten.

Klacht
Een klacht gaat altijd over GEDRAG van (een lid van) het bestuur of een medewerker van 1Stroom, de gemeente Duiven of de gemeente Westervoort. Het gaat dus om klagers die menen dat er sprake is van een onjuiste en/of niet respectvolle behandeling en dergelijke.

Melding
Een melding gaat altijd over een actueel FEIT, bijvoorbeeld een lantaarnpaal is stuk, een stoeptegel ligt los, de website doet het niet, vuilnis ligt op straat, er is geluidsoverlast enzovoort. Dit zijn dus eigenlijk ‘storingen en storende zaken’ die over het algemeen voor iedereen waarneembaar zijn en verholpen moeten worden.

Bezwaar
Een bezwaar gaat altijd over een BESLUIT van de gemeente. Een inwoner kan (individueel of collectief) bezwaar maken als je zelf nadelige gevolgen ondervindt van een genomen besluit.

Zienswijze
Zienswijzen kunnen worden ingediend tegen een VOORNEMEN van het gemeentebestuur.

2. Algemeen

Elke schriftelijke klacht gaat naar de behandelend klachtbehandelaar. De klachtbehandelaars beoordelen of het inderdaad om een klacht gaat en handelen naar dit oordeel. In de beoordeling passen de klachtbehandelaars de definitie klacht ruim toe.

Voor mondelinge klachten geldt dat wanneer ze binnenkomen bij de behandelend ambtenaar deze natuurlijk in gesprek mag gaan en de klacht wellicht zelf kan wegnemen. Als dit het geval

is, is er geen sprake van een klacht en wordt deze ook niet als zodanig geregistreerd en behandeld. Klachten zijn waardevolle feedback en hier hoort een goede registratie bij.

3. De behandeling van klachten

Kenmerken professionele klachtenbehandeling

1) Goede toegang tot de gemeente en alertheid van medewerkers
Goede toegang tot de gemeente houdt in dat er geen eisen gesteld zouden moeten worden aan het indienen van een klacht. Op deze manier is en blijft er goed contact tussen de burger en de gemeente. Ook kan de gemeente de burger zo beter en makkelijker op weg helpen. Klachten kunnen via e-mail, een brief of telefonisch worden geuit. Alertheid van medewerkers vergt een open houding en training om klachten te herkennen en erkennen.

2) Verkenning en analyse van de klacht
Als een klacht eenmaal als zodanig is herkend is het belangrijk om de klacht te analyseren. Vaak wil een burger zich gezien en gehoord voelen, juist behandeld worden en een goede onderbouwing hebben van een besluit. Door een klacht goed te analyseren waarbij er goed naar het belang van de burger wordt gekeken en geluisterd, kan er een goede oplossing komen.

De analyse start door eerst persoonlijk contact met de burger te leggen. Telefonisch, of in een persoonlijk gesprek op locatie is de beste manier om dit contact te starten. In een dergelijk gesprek is het goed om aan te geven wat de burger kan verwachten. Dit eerste gesprek is belangrijk om de focus te leggen op wat het probleem van de burger is.

3) Duidelijke klachtenrichtlijn
De burger wil zien dat zijn klacht wordt behandeld. De burger wil dat zijn klacht serieus wordt genomen en wordt opgepakt en dat hij duidelijkheid krijgt over de verdere behandeling. De gemeente kan hieraan tegemoetkomen door een vaste procedure met duidelijke stappen en waarborgen te hanteren. Op die manier krijgt hij meer vertrouwen in de klachtenbehandeling. Daarom is het belangrijk dat de gemeente een goede klachtenregeling heeft en deze op de gemeentelijke website plaatst. De procedure moet eenvoudig te vinden zijn voor de burger, maar ook voor de medewerkers. Er zijn wat randvoorwaarden waaraan een goede klachtenregeling moet voldoen. De klachtbehandelaar moet goed contact onderhouden met de burger en hij moet de beklaagde begeleiden / meenemen in het proces. De klachtencoördinator of klachtbehandelaar kan medewerkers, beklaagden en klager op hun gemak stellen, luisteren (verhaal laten doen), begeleiden in het proces en duidelijk maken wat eenieder kan verwachten.

Intern zullen er ook goede werkafspraken moeten worden gemaakt over rollen en verantwoordelijkheden. Zo ontstaat er eenduidigheid in de klachtenregeling. Klachtenbehandeling is altijd maatwerk.

Bij werkafspraken kan gedacht worden aan: ontvangst en registratie, manier van klachtenbehandeling, afleggen verantwoording en rollen. De gemeente is een lerende organisatie en van klachten kunnen we leren! Het is belangrijk om goed te beseffen wát we geleerd hebben en dit te borgen. Daarnaast is het wenselijk dat ook de borging van hetgeen is geleerd door de gemeente wordt geregeld. Schijn van partijdigheid moet worden vermeden. De behandelaar moet altijd iemand zijn die niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht.

4) Zoeken naar een oplossing
Als het probleem duidelijk is, dan is de volgende stap het zoeken naar een oplossing. Het zoeken doe je samen met de burger en alle betrokkenen. Het heeft de voorkeur dat de beklaagde medewerker de onvrede wegneemt en samen met de klagende burger tot een oplossing komt. Uiteraard is het komen tot een oplossing afhankelijk van de bereidwilligheid van partijen om met elkaar in gesprek te gaan of een uitleg te geven hoe iets bedoeld is.

5) Geen oplossing en dan ...
Als er geen oplossing is gevonden bij het bewandelen van de vier eerste stappen (de informele procedure), wordt er overgegaan op de procedure volgens de Awb (de formele procedure). Er zal dan eerst getoetst moeten worden aan de formele redenen om van een onderzoek af te zien. Als er sprake is van een klacht dan moet de gemeente nader onderzoek doen. Hier heeft de gemeente vrijheid in de manier waarop. Een vast onderdeel is wel het horen van de klager en beklaagde. Het doel van onderzoek is om de juiste feiten, beleid en regelgeving te achterhalen. Op basis van dit onderzoek kan een goed oordeel worden gevormd over de klacht en het besluit.

Het is raadzaam om het onderzoek door de klachtbehandelaar of klachtencoördinator te laten verrichten. Ook bij de formele procedure blijft persoonlijk contact met de klager een belangrijk punt. Het horen in deze fase heeft een ander doel dan het eerste contact onder punt 1. In het eerste contact is het doel er achter te komen wat de burger met de klacht wil bereiken en de klacht helder te krijgen. Soms is het echter lastig om te achterhalen wat er precies is gebeurd. Tegelijk is het ook een gezamenlijk gesprek om te kijken of er begrip is voor elkaar en elkaars standpunten en uiteindelijke belangen.

6) Afronding
Nadat de klacht is getoetst aan rechtmatigheid en behoorlijkheid zal met afweging van standpunten en belangen de gemeente tot een oordeel moeten komen.

Een klacht is bij formele behandeling gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk. Dit oordeel zal schriftelijk meegedeeld moeten worden aan klager en beklaagde. Aanbevolen wordt om in de brief een korte samenvatting te maken van het proces en van het gesprek dat tussen partijen heeft plaatsgevonden.

In de brief staat uiteraard ook het besluit met een goede motivering en de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale Ombudsman als men niet tevreden is. Het besluit wordt voorzien van een verslag van een eventueel gehouden hoorzitting.

Geluidsopnamen

Voor het maken van geluidsopnamen hanteren wij de richtlijn van de Nationale Ombudsman. Hierin staat onder andere dat:

- een overheidsinstantie het maken van een geluidsopname toestaat, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan;

- een burger van tevoren duidelijk maakt dat hij een geluidsopname wil maken;

- de burger aan de overheidsinstantie een kopie van de opname verstrekt als deze dat wenst (of andersom als de overheidsinstantie de opname maakt);
- noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld;

- noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.

https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2014/ombudsman-maakt-spelregels-voor-het-maken-van-geluidsopnamen

4. Klachtbehandeling in tweede instantie

Klachtbehandeling in tweede instantie ligt bij de Nationale ombudsman. Klachten over privacy kunnen in eerste en tweede instantie worden voorgelegd aan de Autoriteit persoonsgegevens. Voor schuldhulpverlening is dit in tweede instantie ook mogelijk bij de Brancheorganisatie voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening in Nederland (NVVK).