RAADSBESLUIT

De raad van gemeente Vijfheerenlanden,

gezien het voorstel van de griffie van 1 september 2025;

Besluit:

Het onderstaande klachtenprotocol vast te stellen.

Klachtenprotocol gemeenteraad Vijfheerenlanden 2025

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
b. Klacht: Een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
c. Gemeenteraad: de gemeenteraad van de gemeente Vijfheerenlanden
d. Voorzitter van de raad: De burgemeester in zijn rol als voorzitter van de raad;
e. Werkgeverscommissie: een door de raad aangestelde commissie die de werkgeverschap voert ten aanzien van de griffier;
f. Griffier: De op basis van artikel 107 gemeentewet aangestelde adviseur van de raad en tevens leidinggevende van de op de griffie werkzame ambtenaren.
g. Klachtbehandeling: behandeling van een klacht met inachtneming van afdeling 9.1.2 van de Awb;
h. Klachtafdoening: de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele

conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid, van de Awb;

i. Klachtbehandelaar: degene die ingevolge artikel 4 van dit protocol de klacht in behandeling moet nemen en afdoen.

Artikel 2 Doel en reikwijdte

1. Het doel van de regeling is het geven van een interne procedure voor de behandeling van schriftelijke klachten ex. Artikel 9:4 Awb tegen de gemeenteraad, de voorzitter van de raad, de griffier en medewerkers van de griffie ter uitwerking van de klachtregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Klachten tegen individuele raadsleden vallen buiten de reikwijdte van hoofdstuk 9 van de Awb en worden niet in behandeling genomen.

Artikel 3 De ontvangst en registratie van klachten

Mondelinge klachten

1. De medewerker die mondeling een klacht ontvangt, reageert op een behoorlijke wijze. In dit gesprek vraagt de medewerker door naar de aard en inhoud van de klacht en de persoon op wie de klacht betrekking heeft. De medewerker probeert in beginsel naar eigen inzicht deze klacht in het gesprek op te lossen. Indien de klacht met het gesprek niet is opgelost, wijst de medewerker de klager op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen. Indien gewenst kan de medewerker de klager hierbij helpen. De medewerker stelt de persoon of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte van de inhoud van het gesprek.

Schriftelijke en digitale klachten

2. De afdeling die zorg draagt voor de postregistratie verzorgt het (digitaal) registreren en inboeken/scannen van een ingekomen, als klacht aan te merken brief (en bijbehorende envelop), mail of webformulier. De klacht wordt als vertrouwelijk aangemerkt en ingeboekt op de griffie.

Artikel 4 Klachtbehandelaars

1. Klachten tegen de gemeenteraad en de voorzitter van de raad worden afgehandeld door de gemeenteraad.
2. De voorbereiding voor de afhandeling van klachten uit het eerste lid gebeurt door drie door de raad aangewezen raadsleden van verschillende fracties met ondersteuning van de griffier. Tevens wijst de raad één plaatsvervanger aan. Deze raadsleden worden voor de duur van de gehele raadsperiode benoemd.
3. Klachten tegen de griffier worden afgehandeld door de werkgeverscommissie.
4. Klachten tegen medewerkers van de griffie worden afgehandeld door de griffier.
5. Eén door het college aangewezen klachtencoördinator verleend op basis van ambtelijke bijstand ondersteuning aan de klachtbehandelaars. Deze ondersteuning vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de griffier, danwel de werkgeverscommissie als het een klacht tegen de griffier betreft.
6. De gemeenteraad behoudt de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke afhandeling van klachten ingediend op basis van dit protocol.

Artikel 5 De ontvangstbevestiging

1. De klachtbehandelaar toetst of de schriftelijke klacht voldoet aan artikel 9:4 Awb.
2. De klachtbehandelaar zendt de klager een ontvangstbevestiging ex artikel 9:6 Awb.
3. Als de klacht niet voldoet aan artikel 9:4 Awb, dan wordt klager in de ontvangstbevestiging verzocht de klacht binnen twee weken aan te vullen.
4. Een klacht die voldoet aan artikel 9:4 Awb wordt behandeld conform dit protocol en hoofdstuk 9 van de Awb.

Artikel 6 Beoordeling of overgegaan wordt tot behandeling klacht

1. De klachtbehandelaar beoordeelt:

    a. of één van de omstandigheden als opgesomd in artikel 9:8 lid 1 en 2 Awb zich voordoet; en
    b. indien dit zo is, of het bestuursorgaan al dan niet overgaat tot behandeling van de klacht.

2. Als de klacht niet behandeld wordt op grond van het artikel 9:8 lid 1 of 2 Awb, stelt de klachtbehandelaar een voorstel op, inclusief brief aan klager. De klachtenbehandelaars uit artikel 4 besluiten omtrent het al dan niet behandelen van de klacht.
3. De klager wordt van het niet behandelen van de klacht in kennis gesteld. Deze brief vermeldt dat bij de Nationale Ombudsman binnen een jaar na verzending van de brief een verzoekschrift kan worden ingediend.

Artikel 7 Oplossingsgerichte aanpak

1. Naar aanleiding van een klacht vindt er zo spoedig mogelijk overleg plaats tussen de klachtbehandelaar en de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Onderwerp van overleg is wie met klager (telefonisch) contact zoekt om de mogelijkheden van informele afhandeling en oplossing van de klacht te onderzoeken. Uitgangspunt is dat een ander dan de beklaagde contact opneemt met de klager. Deze informele afhandeling kan bijvoorbeeld bestaan uit het oplossen van het probleem, het geven van nadere uitleg en het aanbieden van verontschuldigingen. Van dit contact wordt een gespreksverslag gemaakt. Indien de klacht gericht is tegen de gemeenteraad hoeft er vooraf geen overleg te zijn.

2. Het in lid 1 bedoelde persoonlijke contact dient in beginsel plaats te vinden binnen een week na de datum van ontvangst van de klacht.
3. Indien het in lid 1 bedoelde persoonlijke contact leidt tot het oplossen van de klacht, dan vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de artikelen uit de Awb (artikel 9:5). Per brief wordt dit aan de klager bevestigd.
4. Indien het in lid 1 bedoelde persoonlijke contact niet leidt tot het naar tevredenheid oplossen van de klacht, wijst degene die het persoonlijk contact met het klager heeft, op de mogelijkheid om zijn mondelinge klacht op schrift te stellen, indien dit nog niet eerder is gebeurd, waarna deze klacht verder in behandeling genomen kan worden.

Artikel 8 Verdagen termijn afhandeling klacht

1. Vóór het verstrijken van de termijn kan de afhandeling van de klacht met ten hoogste vier weken worden verdaagd. De klachtbehandelaar maakt de verdaging bekend aan de klager.
2. Verder uitstel is mogelijk met schriftelijke instemming van klager.
3. De klachtbehandelaar stelt degene of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte van de verdaging c.q. het verdere uitstel.

Artikel 9 Onderzoek van de klacht

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en de degene of het bestuursorgaan op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en zorgt voor een verslag.
2. De klachtbehandelaar kan het horen achterwege laten indien de klacht kennelijk ongegrond is danwel indien de klager verklaard heeft geen gebruik te maken van het recht te worden gehoord.
3. Het horen gebeurd altijd in beslotenheid.

Artikel 10 Afhandeling klacht

1. De klachtbehandelaar stelt met ondersteuning van de klachtencoördinator een advies op. Het advies over een klacht bevat de eventuele conclusies die aan de bevindingen die het uitgevoerde onderzoek heeft opgeleverd verbonden moeten worden. Daartoe kunnen door de klachtcoördinator aanbevelingen worden gedaan.
2. De afhandeling van klachten tegen de gemeenteraad wordt in beginsel in het openbaar besproken, tenzij de klacht is gericht tegen een handeling of gedraging van de raad waar geheimhouding op rust, danwel om eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.
3. De klachtenbehandelaar stelt de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel hierover en de conclusies die het daaraan verbindt. Deze brief vermeldt dat bij de Nationale Ombudsman binnen een jaar na verzending van de brief een verzoekschrift kan worden ingediend.
4. De in lid 2 bedoelde afdoeningsbrief wordt door de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk na verzending gestuurd aan de degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 11 Termijnen

Voor het behandelen van een klacht worden de volgende termijnen gehanteerd, te rekenen vanaf de dag na die waarop de klacht ontvangen is:

ACTIEPUNT	VAN	TERMIJN
Informeel contact met klager	Klachtbehandelaar	< 2 wk
Verzenden ontvangstbevestiging	griffie	< 1 wk
Beoordelen wel/niet behandelen klacht	klachtbehandelaar	< 2 wk

Besluit niet behandelen klacht	Klachtbehandelaar, op advies van klachtencoördinator	zsm, doch < 4 wk
Verdaging en verder uitstel	Klachtbehandelaar	Voor verstrijken termijn
Afhandeling klacht (art. 10 en art. 9:11 lid 1 Awb)	Klachtbehandelaar op advies van klachtencoördinator	< 6 wk

Artikel 12 Dossiervorming en archivering

1. Op de klacht betrekking hebbende contacten met de klager worden zakelijk weergegeven in gespreksnotities door degene die dit gesprek heeft gevoerd en aan de klachtbehandelaar gezonden. Op de klacht betrekking hebbende correspondentie wordt door degene die dit in zijn bezit heeft aan de klachtbehandelaar gezonden.
2. De klachtbehandelaar draagt zorg voor archivering van de klacht en het bijbehorende dossier in het archief van de gemeente.

Artikel 13 Registratie en publicatie

De griffie draagt zorg voor de registratie en verslaglegging van de geregistreerde klachten en de afhandeling ervan.

Aldus besloten door de raad van Vijfheerenlanden
in zijn openbare vergadering van 25 september 2025

de raadsgriffier	de voorzitter
K.I. (Krista) Goossens	S. (Sjors) Fröhlich