Klachtenverordening Rheden

De raad van de gemeente Rheden;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 2026;

gelet op artikel 147 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

gehoord de Ondernemingsraad;

b e s l u i t :

vast te stellen de hiernavolgende verordening: **Klachtenverordening Rheden**

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester, de heffingsambtenaar en de gemeenteraad;

b. gedraging: ieder handelen of nalaten jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan, de voorzitter of een lid van het bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan;

c. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;

d. klachtenfunctionaris: de ambtenaar, die zorg draagt voor de in ontvangstneming van de klacht, het onderzoek en de registratie van de klacht;

e. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht uit als hiervoor onder c. omschreven;

f. gemeentelijke ombudsman: de externe klachtenvoorziening van de gemeente Rheden als bedoeld in de wet;

g. wet: Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 1.2 Toepassingsbereik

Deze regeling is niet van toepassing op klachten van het personeel in dienst van de gemeente Rheden in hun hoedanigheid van werknemer.

Hoofdstuk 2 Behandeling klachten

Artikel 2.1 Indiening klacht

1. Een klacht kan door eenieder schriftelijk of mondeling worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klacht dient uiterlijk een jaar nadat de gedraging zich heeft voorgedaan te worden ingediend.
3. Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat ten minste:

   a. de naam en het adres van de indiener;

   b. de dagtekening;

   c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
4. Wanneer de klacht niet aan de in het derde lid genoemde vereisten voldoet, wordt de klager op grond van artikel 6:5 lid 3 van de wet in de gelegenheid gesteld deze tekortkoming te herstellen binnen een termijn van twee weken.

Artikel 2.2 Klachtenfunctionaris

1. Elke ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris in ontvangst genomen en geregistreerd.
2. Een mondeling ingediende klacht wordt - indien de klager daartoe niet in staat zou zijn- door de klachtenfunctionaris samengevat en in hoofdlijnen binnen vijf werkdagen op schrift gesteld en ter ondertekening voorgelegd aan de klager ter bevestiging van de juiste samenvatting van diens klacht.
3. Wanneer de mondelinge klacht naar de mening van de klager niet juist is weergegeven, zoals bedoeld in het vorige lid, is het aan klager zelf zorg te dragen voor het op schrift zetten van zijn klacht binnen de daarvoor in artikel 2.1 vierde lid genoemde termijn van twee weken.
4. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van de klacht.

Artikel 2.3 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt per ommegaande door de klachtenfunctionaris aan de klager schriftelijk bevestigd. Een afschrift van de klacht wordt rechtstreeks ter kennis gebracht van de gemeentesecretaris en de leidinggevende danwel de hiërarchisch hogere van de persoon over wie een klacht wordt ingediend.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere procedure is.

Artikel 2.4 Het onderzoek

1. Een klacht wordt onderzocht door de klachtenfunctionaris, behoudens in de navolgende gevallen.
2. Een klacht over een gedraging van de klachtenfunctionaris wordt behandeld door de leidinggevende van de klachtenfunctionaris.
3. Een klacht over een gedraging van de algemeen directeur wordt behandeld door de burgemeester.
4. De raad of het college van burgemeester en wethouders behandelt een klacht over een gedraging van hemzelf of een lid ervan.
5. Een klacht over een gedraging van een ambtenaar werkzaam op de griffie wordt behandeld door de voorzitter van de raad.

Artikel 2.5 Niet behandelen van een klacht

1. Een klacht wordt niet behandeld indien:
    a. de klacht betrekking heeft op algemeen beleid van de gemeente;
    b. niet is voldaan aan de vereisten in artikel 2.1 tweede en derde lid, en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken schriftelijk heeft verstrekt, nadat hij door de klachtenfunctionaris schriftelijk op deze tekortkoming is gewezen;
    c. het een gedraging betreft, die reeds eerder op grond van deze regeling is behandeld;
    d. het een gedraging betreft, waartegen door de klager op grond van een wettelijke regeling dan wel verordening bezwaar gemaakt kan of kon worden dan wel door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;

e. het een gedraging betreft, die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of;

f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 2.6 Onderzoek en horen

1. De klachtenfunctionaris stuurt een afschrift van de klacht en de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

2. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt in afschrift toegezonden aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 2.7 Afdoening

1. De klachtenfunctionaris rapporteert schriftelijk aan burgemeester en wethouders. Bij de rapportage wordt een verslag van de hoorzitting als bedoeld in artikel 2.6 gevoegd. Als de klacht een gedraging van de raad/een raadslid/een ambtenaar werkzaam op de griffie betreft, wordt gerapporteerd aan de raad. De rapportage gaat vergezeld van een geanonimiseerd conceptbesluit.

2. Nadat de rapportage is uitgebracht, besluiten burgemeester en wethouders over de afdoening van de klacht. Als de klacht een gedraging van de raad/een raadslid/een ambtenaar werkzaam op de griffie betreft, besluit de raad in dezelfde vergadering als waarin gerapporteerd is over afdoening van de klacht. De behandeling geschiedt niet in het openbaar, tenzij de raad bij meerderheid van stemmen anders besluit.

3. Het besluit wordt schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld. Klager wordt bij deze mededeling gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht in tweede

instantie te laten onderzoeken door de Gemeentelijke Ombudsman. Een afschrift van het besluit wordt ook verzonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

4. In het geval de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afhandeling met ten hoogste vier weken worden verdaagd. De klager wordt hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Hoofdstuk 3 Jaaroverzicht en evaluatie

Artikel 3 Jaaroverzicht

1. De klachtenfunctionaris maakt een overzicht van het aantal en de aard van de ingediende klachten per jaar. Dit overzicht wordt gepubliceerd en ter kennis gebracht van het college en de raad.
2. Burgemeester en wethouders kunnen naar aanleiding van de ingediende klachten beleidsmatige aanbevelingen doen ten behoeve van de ambtelijke organisatie.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 4.1 Nadere regels

1. Burgemeester en wethouders zijn bevoegd nadere regels te stellen ter uitvoering van deze verordening.
2. Burgemeester en wethouders wijzen een klachtenfunctionaris aan.

Artikel 4.2 Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslissen Burgemeester en Wethouders met inachtneming van het bepaalde van hoofdstuk 9, titel 9.1 van de wet.

Artikel 4.3 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze verordening kan worden aangehaald als ‘Klachtenverordening Rheden’.

2. Deze verordening treedt in werking op de eerste dag na de bekendmaking onder gelijktijdige intrekking van de “Verordening interne afhandeling klachten gemeente Rheden”.

Vastgesteld bij raadsbesluit d.d. … 2026, nr.

De Steeg, … 2026

De raad voornoemd,

Voorzitter Griffier

Toelichting Klachtenverordening Rheden

Algemeen

Het doel van de verordening is uitvoering geven aan de wettelijke regeling van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. De motieven voor de wettelijke regeling zijn onder meer:

- recht doen aan de individuele klager;
- het scheppen van een mogelijkheid tot verbetering van de relatie tussen de burger en de gemeentelijke overheid;
- het bestuursorgaan zelf corrigerend te laten optreden;
- het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in de behoeften van de burgers en in de tekortkomingen van de ambtelijke organisatie;
- bescherming van bestuurders en ambtenaren over wie wordt geklaagd tegen ongegronde klachten;
- controle op en evaluatie van de door middel van de klachtenregeling verkregen gegevens om te komen tot een verbetering van de dienstverlening van de gemeente (‘leereffect’).

De verordening is beperkt tot de praktische invulling van de wettelijke regeling op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, omdat de gemeente Rheden al geruime tijd een externe en onafhankelijke voorziening voor het afhandelen van klachten kent. Dit is de Gemeentelijke Ombudsman. De rol van deze Ombudsman wordt zeer waardevol geacht en blijft ook gehandhaafd. De procedure rond de interne afhandeling klachten dient gezien te worden als een voorprocedure van de externe klachtbehandeling door de Gemeentelijke Ombudsman.

De verordening voorziet in een uitwerking van de procedure voor de interne afhandeling van klachten, zoals die op grond van de wettelijke regeling dwingend is voorgeschreven.

Aan de procedure is vormgegeven door onder meer het in het leven roepen van een klachtenfunctionaris.

Omdat de verordening voor de duidelijkheid en leesbaarheid grotendeels de tekst van de wet bevat wordt een artikelsgewijze toelichting hierbij niet nodig geacht.

Wat valt onder de regeling?

Klachten hebben betrekking op de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van de klager heeft gedragen. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt als een gedraging van dat bestuursorgaan aangemerkt. Klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen of algemene wensen over het optreden c.q. beleid van een bestuursorgaan vallen buiten deze regeling. Klachten die betrekking hebben op gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken binnen de leefomgeving van burgers (zoals bijvoorbeeld kapotte lantaarnpalen, gaten in het wegdek en dergelijke) vallen eveneens niet onder de klachtenregeling. Dit soort zaken wordt omwille van een praktische en snelle oplossing van het gemelde gebrek rechtstreeks door de betrokken afdeling afgedaan.

Tenslotte blijven ook klachten met betrekking tot onderwijsaangelegenheden van burgers en van het personeel van de gemeente Rheden (werkgever-werknemer relatie) buiten toepassing van de regeling. Op deze klachten zijn separate regelingen van toepassing.

Een klachtprocedure is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet bindend oordeel omtrent het handelen van een bestuursorgaan.

Het oordeel dat het bestuursorgaan over de klacht velt, is op zichzelf geen besluit en daarom ook niet vatbaar voor bezwaar en beroep.

De afdoening van een klacht

Juist omdat een klacht betrekking heeft op een volgens de klager niet behoorlijke gedraging, is het van groot belang de behandeling van de klacht op een zorgvuldige wijze en binnen een redelijke termijn af te doen. Het sturen van een ontvangstbevestiging, het (snel) uitnodigen voor een gesprek en het uitgangspunt de klacht binnen zes weken af te doen, zijn procedureonderdelen van de regeling die de serieuze benadering van de klachtenbehandeling moeten benadrukken. De inhoudelijke toetsing van de klacht staat uiteraard voorop, maar de wijze van behandeling moet ook correct zijn, wil de klager het

gevoel hebben serieus genomen te worden. Met het oog op de privacy van de klager worden klachten in beslotenheid behandeld.

Het verdient de voorkeur dat de klachtenfunctionaris op betrekkelijk informele wijze naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan komen, bijvoorbeeld door een telefoontje waarin hij of zij uitleg geeft. De regeling zou zijn doel voorbijschieten wanneer de klachtenfunctionaris niet van deze mogelijkheid gebruik zou kunnen maken. De klacht wordt in dat geval op reguliere wijze geregistreerd onder vermelding van de wijze van afdoening.