

Raadsvoorstel

Zaaknummer : 20260324140573

| | |
|--------------------|--------------------------------------|
| Aan | : Raad van Geertruidenberg |
| Raadsvergadering | : 9 juli 2026 |
| Agendanummer | : |
| Onderwerp | : Actualisering Verordening Klachten |
| Portefeuillehouder | : M.M. van Toorenborg |

Voorstel

1. De Verordening klachten gemeente Geertruidenberg 2026 vast te stellen, **bijlage 1**.

Samenvatting

De geldende klachtenverordening is in 2012 vastgesteld en is inmiddels sterk verouderd. De verordening is nu geactualiseerd.

Inleiding

Het klachtrecht is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. In de Awb is bepaald dat het bestuursorgaan zorg moet dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen en personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.¹ Hiervoor heeft de gemeenteraad de [Verordening klachtenregeling Geertruidenberg 2012](#) vastgesteld. Deze verordening is nu geactualiseerd waarbij de informele behandeling wordt toegevoegd aan de procedure.

In de bijgevoegde Verordening klachten gemeente Geertruidenberg 2026 (hierna genoemd: Verordening klachten) zijn als klachtbehandelaar aangewezen:

- de voorzitter van de raad voor de gedraging van de raad of een raadslid;
- de werkgeverscommissie griffier voor de gedraging van de griffier;
- de griffier voor gedraging van de griffiemedewerker;
- de burgemeester voor de gedraging van een collegelid of de gemeentesecretaris;
- de loco-burgemeester voor de gedraging van de burgemeester;
- de gemeentesecretaris voor de gedraging van het college van B&W, de directeur, de manager, de (interne) controller, de functionaris gegevensbescherming en de chief information security officer;
- de naasthogere leidinggevende voor de gedraging van een medewerker of een coördinator.

Bijdrage aan maatschappelijke opgave / strategische doelstelling / beoogd (maatschappelijk) effect

Het actualiseren van de klachtenverordening draagt bij aan de Opgave Dienstverlening. Klachten bevatten vaak waardevolle informatie waarmee de dienstverlening kan worden verbeterd. De nieuwe procedure zal ervoor zorgen dat de behandeling van klachten sneller maar zorgvuldig afgehandeld worden. Hierdoor ontvangt de klager vlotter een antwoord.

Argumenten

1.1 Sterk verouderd

De huidige Klachtenregeling is vastgesteld in 2012 en sterk verouderd. De inhoud is doorgelopen en hier en daar aangepast.

1.2 De drie fasen van klachtbehandeling

In de nieuwe Verordening Klachten wordt de informele behandeling geïntroduceerd. Tot op heden werden alle klachten volgens de procedure ofwel formeel opgepakt waarbij de klager bijna altijd een schriftelijke reactie ontving waarin de procedure werd uitgelegd. Voorgesteld wordt om nu een fase toe te voegen aan de behandeling van klachten; de informele behandeling. De klachtenprocedure bestaat dan uit de:

- Informele fase

¹ [Artikel 9:2 Algemene wet bestuursrecht](#)

- Formele behandeling
- Formele (externe) behandeling (Nationale Ombudsman)

Tijdens de informele behandeling wordt geprobeerd een klacht direct op te lossen door middel van een informeel (telefoon)gesprek. Na ontvangst van de klacht gaat de (plaatsvervangende) klachtcoördinator of de klachtbehandelaar op zoek naar meer informatie over de gemelde gedraging. Wat is er precies voorgevallen? Is er ruimte voor een informele behandeling? Hij/zij neemt daarna telefonisch contact opgenomen met de klager voor een informeel gesprek. Als de klacht na tevredenheid van de klager is afgehandeld eindigt hiermee de behandeling. De nieuwe procedure zal ervoor zorgen dat de behandeling van klachten sneller maar zorgvuldig afgehandeld wordt. Hierdoor ontvangt de klager vlotter een antwoord.

Kanttekeningen

N.v.t.

Financiën

N.v.t.

Communicatie

De gemeenteraad heeft ingestemd met een geactualiseerde Verordening Klachten en maakt deze bekend in het elektronisch Gemeentebblad. We hechten aan een zorgvuldige maar vlotte afhandeling van ingekomen klachten.

Inclusieve samenleving

Het is gewenst c.q. noodzakelijk te beschikken over een klachtenverordening over gedragingen van organen, de voorzitters en de leden van organen en ambtenaren van de gemeente Geertruidenberg. Burgers en ondernemers moeten zonder belemmering en op een laagdrempelige wijze een klacht kunnen indienen. Daarom kunnen klachten over gedragingen mondeling, schriftelijk en digitaal worden ingediend. Mondelingen klachten worden altijd door de klachtcoördinator op schrift gesteld, zodat ook deze klachten goed geregistreerd en in behandeling kunnen worden genomen.

Uitvoering

Na vaststelling door de gemeenteraad zal de Verordening Klachten conform de Bekendmakingswet voor inwerkingtreding worden gepubliceerd in het elektronisch Gemeentebblad. Verder wordt de Verordening Klachten opgenomen in de regelingenbank (www.overheid.nl) waarna de Klachtenregeling uit 2012 wordt ingetrokken.

Bijlagen

1. Verordening Klachten gemeente Geertruidenberg 2026

Een ontwerpbesluit bieden wij u hierbij vaststelling aan.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Geertruidenberg,
de secretaris,

de burgemeester,

J. Donkers

M.M. van Toorenburg

De raad van de gemeente Geertruidenberg;

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van Geertruidenberg.

Gelet op het bepaalde in artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

Besluit:

De raad besluit:

De Verordening klachten gemeente Geertruidenberg 2026 vast te stellen, **bijlage 1**.

Aldus vastgesteld in zijn openbare vergadering van 9 juli 2026,

Geertruidenberg,

de raad voornoemd,

de griffier,

de voorzitter,

G.M. Brunsveld

M.M. van Toorenburg