

Raadsbesluit

[Z/25/107249]

De gemeenteraad van Wassenaar,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 21 april 2026;

overwegende dat het gewenst is dat de raad een nieuwe klachtenverordening vaststelt waarin, in het geval formele klachtafdoening aan de orde is, de expliciete mogelijkheid van advisering door een onafhankelijke externe klachtencommissie is opgenomen;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t:

1. De Klachtenverordening gemeente Wassenaar 2026 vast te stellen.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begrips- en algemene bepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- **beklaagde:** degene op wiens gedraging een klacht betrekking heeft zoals genoemd in artikel 5;
- **bestuursorgaan:** de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Wassenaar en een gemeentelijke commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en/of de burgemeester zijn toegekend;
- **gedraging:** elk handelen of nalaten;
- **klaagschrift:** een schriftelijke klacht;
- **klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging van een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon in een bepaalde aangelegenheid;
- **klachtbehandelaar:** degene die de klacht behandelt zoals genoemd in artikel 5;
- **klachtencommissie:** de adviserende commissie als bedoeld in hoofdstuk 3;
- **klachtencoördinator:** de ambtenaar zoals bedoeld in artikel 4;
- **klager:** degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de wet heeft ingediend;
- **Nationale ombudsman:** de Nationale ombudsman zoals bedoeld in artikel 2 van de Wet Nationale ombudsman;
- **wet:** Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2. Toepassingsbereik

Een klacht kan buiten behandeling blijven als deze betrekking heeft op:

- a. gedragingen zoals genoemd in artikel 9:8 van de wet;
- b. beleid of beleidsuitvoering;
- c. gedragingen die volgens een bijzondere regeling, verordening of richtlijn worden behandeld;
- d. individuele raadsleden.

Artikel 3. Uitgangspunten klachtbehandeling

1. Titel 9.1 van de wet is onverkort van toepassing op de klachtbehandeling.
2. Klachten kunnen mondeling, per brief of digitaal via de website van de gemeente Wassenaar worden ingediend.
3. Een mondelinge klacht wordt bij de klachtencoördinator ingediend. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de klacht op schrift wordt gesteld als de klager hierom vraagt. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
4. De klachtbehandelaar probeert de klacht eerst op een informele manier af te handelen. Als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan, dan vindt er geen verdere klachtbehandeling plaats.
5. Indien de klager geen informele klachtafhandeling wenst of de klager niet tevreden is over de informele behandeling van zijn klacht, dan vindt formele behandeling van de klacht op basis van deze verordening plaats.

Hoofdstuk 2. Klachtenprocedure

Artikel 4. Klachtencoördinator

1. Door of namens het college van burgemeester en wethouders worden een klachtencoördinator en een of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van de klacht in overeenstemming met de bepalingen van titel 9.1 van de wet en deze verordening plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht en stelt een jaarverslag op.
4. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtencommissie in de rol van secretaris.
5. De klachtencoördinator treedt op als de contactpersoon voor de Nationale ombudsman.
6. De klachtencoördinator coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale ombudsman over de gemeente Wassenaar zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover.
7. De klachtencoördinator adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.

Artikel 5. Klachtbehandelaar

1. De klachtencoördinator zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar.
2. Klachten over gedragingen van de hierna genoemde beklaagden worden behandeld door de volgende klachtbehandelaren:

	Beklaagde	Klachtbehandelaar
a	Griffier	Werkgeverscommissie
b	Medewerker van de griffie	Griffier
c	Locoburgemeester	Burgemeester
d	Burgemeester	College van burgemeester en wethouders
e	Wethouder	Burgemeester
f	Gemeentesecretaris	Burgemeester
g	Concerncontroller	Gemeentesecretaris
h	Medewerker van een eenheid	Manager van de eenheid

3. In afwijking van het bepaalde in het tweede lid kan de klachtencoördinator de klacht ter behandeling doorzenden naar een andere klachtbehandelaar als dit naar diens oordeel nodig is voor een objectieve klachtbehandeling.
4. In de situaties genoemd in artikel 8 betreft de klachtbehandelaar het advies van de externe klachtencommissie bij de klachtafdoening.

Artikel 6. Onderzoek

1. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en wordt, indien gewenst, bijgestaan door de klachtencoördinator.
2. De klachtbehandelaar is bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen die nodig zijn voor de behandeling van de klacht.
3. De klachtbehandelaar hoort klager en beklaagde. In de situaties genoemd in artikel 8 worden klager en beklaagde gehoord door de klachtencommissie.

4. Klager en beklaagde worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord.
5. Van het horen wordt een zakelijk verslag gemaakt door de klachtbehandelaar. Als de klachtencommissie genoemd in hoofdstuk 3 hoort, dan maakt de klachtcoördinator als secretaris het verslag. Het verslag wordt als bijlage bij de afdoeningsbrief aan klager meegestuurd.
6. Naar aanleiding van zijn onderzoek stelt de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op. Het rapport van bevindingen bevat een advies over de eventuele conclusies die het bestuursorgaan volgens de klachtbehandelaar aan de bevindingen moet verbinden. De klachtbehandelaar kan naar aanleiding van de bevindingen aanbevelingen doen.
7. In afwijking van het bepaalde in het zesde lid is hoofdstuk 3 van toepassing als advies wordt gevraagd aan de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3. Klachtencommissie

Artikel 7. Instellen klachtencommissie

Er is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 9:14 van de wet.

Artikel 8. Taak klachtencommissie

1. Door of namens het bestuursorgaan kan voor de formele klachtafdoening advies worden gevraagd aan de klachtencommissie.
2. Er wordt extern advies ingewonnen bij de klachtencommissie als het bestuursorgaan dat wenselijk acht voor een objectieve beoordeling van de klacht of als er anderszins afstand tussen het bestuursorgaan en de beklaagde is gewenst. Hierbij wordt rekening gehouden met de voorkeur van de klager.

Artikel 9. Samenstelling, benoeming en vervanging

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, die door het college worden benoemd, geschorst en ontslagen.
2. Het college kan plaatsvervangende leden benoemen.
3. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden maken geen deel uit van en zijn niet direct of indirect werkzaam voor of onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Wassenaar.
4. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.

Artikel 10. Vergoeding

1. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie ontvangen een vergoeding voor het bijwonen van een vergadering van de commissie, en een reiskostenvergoeding.
2. De vergoeding voor het bijwonen van een vergadering bedraagt voor de voorzitter of diens plaatsvervanger € 190 en voor de leden € 140, welke bedragen (peil 1 januari 2020) jaarlijks worden geïndexeerd met het percentage dat ingevolge artikel 3.4.1, derde lid, van het Rechtspositiebesluit decentrale politieke ambtsdragers wordt gehanteerd.
3. De reiskostenvergoeding als bedoeld in lid 1 van dit artikel wordt berekend met overeenkomstige toepassing van artikel 3 van de Verordening rechtspositie raads- en commissieleden Wassenaar 2019, waarbij ook reizen binnen de gemeente worden vergoed.

Artikel 11. Zittingsduur

1. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van maximaal vier jaar. Zij kunnen eenmaal worden herbenoemd.
2. De voorzitter, leden en plaatsvervangende leden kunnen op ieder moment ontslag nemen. Zij doen daarvan een schriftelijke mededeling aan de bestuursorganen. Zij blijven hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

Artikel 12. Hoorzitting

1. De klachtencommissie stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Zij kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. De klachtencommissie kan al dan niet op verzoek van de klager en/of de beklaagde besluiten om hen afzonderlijk te horen.
2. De hoorzitting vindt in beslotenheid plaats.
3. De klachtencommissie kan bepalen dat van het horen van de klager wordt afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
 - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
4. Voor de hoorzitting kunnen ook de klachtbehandelaar of andere ambtenaren worden opgeroepen om te worden gehoord.
5. Bij de hoorzitting is ten minste de voorzitter en één lid van de klachtencommissie aanwezig. Aan de beraadslaging nemen deel de voorzitter en twee leden.
6. Van het horen wordt een zakelijk verslag gemaakt. Als de klager en de beklaagde niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord, dan wordt dat gemeld in het verslag.
7. De klachtencommissie wordt bij haar werkzaamheden ondersteund door de klachtencoördinator.

Artikel 13. Beraadslaging en advisering

1. De klachtencommissie beraadslaagt achter gesloten deuren.
2. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Indien bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter.
3. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen met daarbij het advies en eventuele aanbevelingen aan het bestuursorgaan. Bij het rapport is het verslag van de hoorzitting gevoegd. Het verslag van de hoorzitting bevat een zakelijke weergave van de hoorzitting. Het rapport, advies en het verslag van de hoorzitting worden ondertekend door de voorzitter en de klachtencoördinator.

Hoofdstuk 4. Formele klachtafdoening

Artikel 14. Termijnen afhandeling klacht

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk afgedaan. Als er advies is ingewonnen bij de klachtencommissie zoals bedoeld in hoofdstuk 3, geldt een afdoeningstermijn van tien weken.
2. De klachtbehandelaar kan, in overleg met de klachtencoördinator, besluiten de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken te verlengen.
3. Verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt.
4. Van de verlenging van de beslistermijn wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklaagde.

Artikel 15. Afhandeling klacht

1. Het bestuursorgaan stelt de klager met een afdoeningsbrief schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht.
2. Het bestuursorgaan stuurt een afschrift van de afdoeningsbrief naar de klachtencommissie en de beklaagde.
3. De afdoeningsbrief bevat in ieder geval:
 - a. de bevindingen van het onderzoek naar de klacht;
 - b. het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht: niet in behandeling nemen, gegrond of ongegrond;
 - c. de conclusies die daar eventueel aan worden verbonden, waaronder de eventueel te nemen organisatorische maatregelen;
 - d. in hoeverre het advies van de klachtencommissie wordt overgenomen en bij afwijken van het advies: de reden voor afwijking van het advies;
 - e. de mededeling dat binnen een jaar na verzending van de afdoeningsbrief, een klacht kan worden ingediend bij de Nationale ombudsman over de afdoening.
4. Het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting worden met de afdoeningsbrief meegezonden.

5. De afdoeningsbrief wordt ondertekend door het bestuursorgaan. Mandatering van deze bevoegdheid is niet toegestaan.
6. De klachtencoördinator en beklagde dan wel het bestuursorgaan ontvangen een afschrift van de aan klager verstuurde afdoeningsbrief.

Hoofdstuk 5. Klachtenprocedure Nationale ombudsman

Artikel 16. Nationale ombudsman

1. De gemeente Wassenaar is aangesloten bij de Nationale ombudsman.
2. Als de klager niet tevreden is over de klachtafdoening, dan kan hij binnen één jaar na ontvangst van het oordeel de klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen.

Hoofdstuk 6. Slotbepalingen

Artikel 17. Onvoorziene situaties

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, besluit het bevoegde bestuursorgaan.

Artikel 18. Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking de dag na bekendmaking.
2. De Klachtenverordening gemeente Wassenaar 2020 wordt ingetrokken.

Artikel 19. Citeerwijze

Deze verordening wordt aangehaald als 'Klachtenverordening gemeente Wassenaar 2026'.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad van Wassenaar
gehouden op 2 juni 2026

de griffier,

de voorzitter,

drs. J. Kleinhesselink

drs. L.A. de Lange