

RAADSVOORSTEL

Raadsvergadering	16 februari 2026
Voorstelnummer	D930029
Datum raadsvoorstel	17 december 2025
Portefeuillehouder(s)	M. ten Bruggencate
Commissie	Geen, direct door naar de raad
Datum commissie	-
Soort agendering	Besluitvorming
Agendapunt	
Team	Directie - Concernstaf
Opsteller	Eric Groot-van Ederen
Datum B&W besluit	13 januari 2026
Datum burgemeestersbesluit	13 januari 2026

Onderwerp : Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2026

Voorgesteld besluit

De raad besluit:

De “Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2026” vast te stellen voor zover het de eigen bevoegdheid betreft.

Geheimhouding

☐ Ja ☒ Nee

INLEIDING

De klachtenregelingen van de gemeente Heiloo, de andere drie BUCH gemeenten en de werkorganisatie dateren van 2017 en dienen te worden geactualiseerd. De klachtenregelingen uit 2017 bevatten verouderde termen, niet volledige beschrijvingen van o.a. bestuursorganen en functionarissen en sluiten niet meer helemaal aan bij de actuele wet- en regelgeving, de uitleg die de Nationale ombudsman geeft en de verbeteringen die bij de behandeling van klachten zijn doorgevoerd. Door vijf nieuwe klachtenregelingen vast te stellen sluiten deze weer aan bij de actuele juridische eisen, zijn deze duidelijker en wordt het uitgangspunt dat in gesprek met een klager tot een oplossing wordt gekomen in de klachtenregeling verder tot uitdrukking gebracht. Zo dragen de nieuwe regelingen bij aan het bieden van een snelle, informele afhandeling van klachten aan klagers terwijl bij klachten die zich niet lenen voor informele behandeling de rechten van klagers goed zijn geborgd.

De Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH 2026 is door het bestuur van de Werkorganisatie BUCH vastgesteld op 9 december 2025. Daarna is de Interne klachtenregelingen van de gemeente Heiloo aan de burgemeester en het college van B&W ter behandeling in haar vergadering van 20 januari 2026 aangeboden voor besluitvorming. Bij het collegeadvies en het raadsvoorstel over de gemeentelijke interne klachtenregeling wordt de vastgestelde Interne klachtenregeling werkorganisatie BUCH 2026 ter kennisname meegestuurd. Alleen door zowel de gemeentelijke interne klachtenregeling als de interne klachtenregeling van de Werkorganisatie BUCH aan te passen is er voor toekomstige klachten over alle handelingen die door of namens de gemeente zijn verricht een actuele regeling beschikbaar.

De regelingen worden Interne klachtenregelingen genoemd omdat de bestuursorganen zelf beslissen over de afdoening van klachten. De aanduiding interne ziet dus niet toe op de oorsprong van de klacht (of een klacht uit de eigen organisatie of uit het eigen bestuursorgaan afkomstig is), maar op de afdoening van de klacht namens of door de betrokken bestuursorganen zelf. Om in de benaming van de klachtenregelingen tot uitdrukking te brengen dat de Interne klachtenregelingen op elkaar aansluiten en in dezelfde cyclus voor besluitvorming zijn voorgelegd worden de klachtenregelingen aangeduid als interne klachtenregeling 2026.

INVLOED KADERS OP KEUZERUIMTE

De huidige Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2017 en de Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH 2017 bevatten samen het beleidskader waarbinnen de behandeling van klachten over de gemeente Heiloo is beschreven. Beide regelingen zijn verouderd qua bewoording en sluiten niet meer helemaal aan bij de actuele wetgeving en de (verbeterde) wijze waarop klachten in de praktijk worden behandeld. Het voorliggende voorstel is om de Interne klachtenregeling in technische zin te actualiseren. De inhoudelijke keuzes die eerder zijn gemaakt door de burgemeester, het college van B&W en de gemeenteraad en in de huidige interne klachtenregelingen zijn vastgelegd blijven gehandhaafd. Dat zijn de keuzes om een interne klachtencoördinator in het leven te roepen, ruimte te bieden om klachten informeel op te lossen, zelf als bestuursorganen te beslissen op formele klachten en na afdoening klagers de mogelijkheid te bieden om de klacht aan de Nationale Ombudsman voor te leggen.

Het wettelijk kader geeft gemeenten beperkte keuzeruimte ten aanzien van de behandeling van klachten. Dit kader is te vinden in de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9 Klachtbehandeling), de Gemeentewet (artikel 149, de algemene verordening bevoegdheid van de gemeenteraad), de Gemeenschappelijke Regeling Werkorganisatie BUCH (artikel 36

Klachtenregeling) en de Bevoegdhedenregeling colleges en burgemeesters BUCH 2020 dat bepalingen bevat over de wijze waarop de BUCH gemeenten en de Werkorganisatie BUCH hun klachtenregelingen moeten vormgeven en uitvoeren.

TOELICHTING OP HET VOORSTEL

Interne klachtenregelingen gemeente Heiloo

De interne klachtenregelingen 2017 van de gemeente Heiloo wordt herzien om verouderde termen te vervangen en aan te sluiten bij de actuele wet- en regelgeving, de uitleg van de Nationale Ombudsman én de voortgaande verbeteringen die bij de behandeling van klachten zijn geboekt. Deze klachtenregeling wordt aan de burgemeester, het college van B&W én de gemeenteraad ter besluitvorming voorgelegd. Elk van deze drie bestuursorganen heeft eigen bevoegdheden die tot handelingen leiden waarover klachten kunnen worden ingediend en een eigen bevoegdheid om een klachtenregeling vast te stellen. Ook over handelingen die namens de gemeenten zijn verricht door bijvoorbeeld de gemeentesecretarissen, leden van het college van B&W, griffiemedewerkers of de raadsgriffiers kunnen klachten bij de gemeenten worden ingediend. Door in navolging van de burgemeester en het college van B&W de nieuwe Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2026 vast te stellen sluiten de klachtenregelingen weer aan bij de actuele juridische eisen, zijn deze duidelijker en wordt het uitgangspunt dat in gesprek met een klager tot een oplossing wordt gekomen in de klachtenregeling verder tot uitdrukking gebracht. Zo dragen de nieuwe regelingen bij aan het bieden van een snelle, informele afhandeling van klachten aan klagers terwijl bij klachten die zich niet lenen voor informele behandeling de rechten van klagers goed zijn geborgd.

Inhoudelijke aanpassingen

Artikelen 1 en 3:

De definitie klaagschrift: een schriftelijke klacht vervalt. Deze definitie voegde niks toe omdat de klachtenregeling al beschrijft dat klachten zowel mondeling als schriftelijk kunnen worden ingediend.

Aan de bepaling dat een klacht digitaal kan worden ingediend worden de link naar de website van de gemeente en het mailadres klachtenbehandeling@debuch.nl toegevoegd zodat door betrokkenen direct kan worden doorgeklikt naar de plekken waar klachten kunnen worden ingediend. In de regeling worden aan een schriftelijke klacht de vereisten gesteld dat de naam en adres van de klager, dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht bevat. Wanneer een klacht niet aan deze vereisten voldoet wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht aan te vullen.

De relevantie van deze aanpassingen is om het makkelijker te maken om een klacht mondeling of schriftelijk in te dienen en alleen de minimale (logische) eisen voor het in behandeling van een schriftelijke klacht op te nemen in de regeling.

Artikelen 4, 5 en 8: De Klachtencoördinator

Aan artikel 4 wordt toegevoegd dat de Klachtencoördinator beoordeelt en adviseert over de toepassing van artikel 9.8 van de Algemene wet bestuursrecht, dat wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen de klager daarover binnen vier weken wordt geïnformeerd en dat de algemeen directeur door de klachtencoördinator wordt geïnformeerd over een klacht als een klacht daar aanleiding toe geeft. Aan artikel 5 dat betrekking heeft op het registreren van klachten door de Klachtencoördinator wordt toegevoegd dat die registratie in het zaakstelsel dient plaats te vinden. Aan artikel 8 wordt toegevoegd dat binnen twee weken de ontvangst van een klacht schriftelijk wordt bevestigd en de naam van de klachtenbehandelaar daarbij wordt vermeld.

Door deze aanpassingen wordt de werkwijze van de klachtencoördinator nader gepreciseerd. Daarmee is voor betrokkenen duidelijker waarop zij kunnen rekenen en aanspraak op kunnen maken.

Artikel 9 Klachtbehandelaar

In de klachtenregelingen wordt de passage geschrapt waarin is beschreven dat een klacht die tegen een gemeenteraadslid wordt ingediend, door de voorzitter van de gemeenteraad wordt behandeld. Omdat een raadslid geen bestuursorgaan is en ook niet in dienst is van een bestuursorgaan kan over een raadslid geen klacht aan de raad worden gericht. De Nationale ombudsman heeft in 2011 al deze uitleg gegeven naar aanleiding van een onderzoek naar een klacht over een gemeenteraadslid en sindsdien is deze uitleg bestendigd. De wettelijke bepalingen met betrekking tot klachtenbehandeling, zoals opgenomen in de Awb, zijn niet van toepassing op de individuele gemeenteraadsleden (noch op de individuele raadscommissieleden die tevens gemeenteraadslid of niet-gemeenteraadslid zijn). De reden daarvoor is gelegen in het feit dat gemeenteraadsleden op individuele basis door de kiesgerechtigde inwoners worden gekozen, niet als bestuursorgaan kunnen worden aangemerkt en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan gemeenteraad. Daarbij overweegt de Nationale ombudsman dat ieder individueel raadslid weliswaar deel uitmaakt van de gemeenteraad, maar dat hetgeen een individueel raadslid doet of de wijze waarop hij of zij zich gedraagt niet aan het bestuursorgaan gemeenteraad kan worden tegengeworpen. Het rapport van de Nationale ombudsman uit 2011 is als bijlage bijgevoegd.

Tevens wordt ervoor gekozen de voorzitter van de raad te vervangen door de werkgeverscommissie als het gaat om de behandeling van klachten over de griffier. De burgemeester en de griffier staan niet in een hiërarchische verhouding tot elkaar en werken vanuit hun rollen als gelijkwaardige partners samen. Om die reden ligt het niet voor de hand de burgemeester aan te wijzen als klachtbehandelaar bij klachten over de griffier. De griffier werkt onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad. Vanuit die rol is het logisch dat klachten over de griffier door de raad als bestuursorgaan worden behandeld. Hoewel klachtenbehandeling formeel niet direct samenhangt met het werkgeverschap, is het in de praktijk gebruikelijk dat de leidinggevende namens het bestuursorgaan optreedt als klachtbehandelaar. Het werkgeverschap van de griffier is belegd bij de werkgeverscommissie. Daarom is in dit artikel bepaald dat de werkgeverscommissie optreedt als klachtbehandelaar in het geval van klachten over de griffier.

Artikel 10 Onderzoek en horen

De volgende zin uit lid 1 wordt geschrapt; "Als de klager hierom verzoekt kan het horen apart plaatsvinden." Dat wil niet zeggen dat horen niet meer apart kán plaatsvinden maar brengt wel mee dat klachten zo mogelijk op een informele wijze worden behandeld en beoogd wordt dat klager en beklaagde waar mogelijk in contact met elkaar tot oplossing van een klacht komen.

Artikel 11

Aan het eerste lid wordt toegevoegd dat de klachtenbehandelaar namens het bestuursorgaan een afdoeningsbrief opstelt en ondertekent. Daarmee wordt vastgelegd dat de afdoening van een klacht altijd namens een bestuursorgaan wordt gedaan. In het tweede lid, dat betrekking heeft op de mogelijkheid om de termijn van de behandeling van een klacht van zes weken eenmalig met vier weken te verlengen, wordt het woord verdaagd vervangen door verlengd.

Aanvullende werking Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH

Klachten over handelingen die (weliswaar namens de gemeente) door werknemers van de BUCH óf door het BUCH bestuur zijn verricht vallen onder de Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH 2026, die op 9 december 2025 door het BUCH Bestuur is

vastgesteld. De Interne klachtenregeling BUCH 2026 is ter kennisname als bijlage bij dit raadsvoorstel gevoegd.

Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH

Aan het bestuur van de Werkorganisatie BUCH is de "Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH 2026" ter besluitvorming aangeboden. Dit is de klachtenregelingen die het vaakst van toepassing is. Deze regeling heeft betrekking op klachten ten aanzien van personen die werkzaam zijn bij de Werkorganisatie BUCH én ten aanzien van het bestuur van de Werkorganisatie BUCH. Over handelingen van werknemers (of het nalaten daarvan) wordt het vaakst geklaagd. Dat is ook logisch omdat veruit de meeste gemeentelijke handelingen door werknemers worden verricht. Ook over gedragingen van het bestuursorgaan zelf, het bestuur van de Werkorganisatie BUCH, kunnen klachten worden ingediend.

Artikel 36 van de Gemeenschappelijke Regeling Werkorganisatie BUCH beschrijft samengevat dat iedereen een klacht kan indienen bij het bestuur, dat het bestuur een regeling vast dient te stellen en dat de Nationale Ombudsman, na beoordeling door het bestuur, in tweede instantie een klacht beoordeelt. De ter besluitvorming aan het Bestuur van de Werkorganisatie BUCH aangeboden regeling geeft invulling aan deze verplichting. Terminologie en verwijzingen naar wetgeving uit de oude regeling uit 2017 is geactualiseerd.

Inhoudelijk zijn deze aanpassingen ter actualisatie van de Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH dezelfde als hierboven omschreven behoudens artikel 9 waarin de klachtbehandelaren per bestuursorgaan worden beschreven. Aan artikel 9 in de Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH 2026 worden de volgende twee toevoegingen gedaan:

1. In de oude regeling werd in artikel 9 gesproken over sec de voorzitter en over een lid van het bestuur. Dat wordt nu de voorzitter van het bestuur van Werkorganisatie BUCH en een lid van het bestuur van Werkorganisatie BUCH. Inhoudelijk verandert niets en blijft de rol van klachtbehandelaar aan exact dezelfde functies verbonden. Het enige verschil is dus het aanduiden dat de voorzitter en het lid van het bestuur dat zijn van Werkorganisatie BUCH.
2. In de oude regeling is niet aangegeven wie klachtbehandelaar is bij een klacht over het bestuur van Werkorganisatie BUCH. Dan moet worden teruggevallen op de bepaling voor gevallen dat er geen klachtbehandeling is bepaald. Daarin staat dat de algemeen directeur een klachtbehandelaar moet aanwijzen. Dat maakt de regeling minder duidelijk en zou de algemeen directeur in een lastige positie ten opzichte van het bestuur kunnen plaatsen. Daarom wordt in artikel 9 de voorzitter van Werkorganisatie BUCH ook als klachtenbehandelaar van klachten ten aanzien van het bestuur van de Werkorganisatie BUCH beschreven. De keuze om klachtbehandeling bij de voorzitter van het bestuur van de Werkorganisatie BUCH te beleggen komt overeen met de rol als klachtbehandelaar van de burgemeester als voorzitter van het college en als voorzitter van de gemeenteraad.

DOOR HET COLLEGE OVERWOGEN ALTERNATIEVEN

Het wettelijk kader geeft gemeenten beperkte keuzeruimte ten aanzien van de behandeling van klachten. De gemeentelijke bestuursorganen zijn verplicht een klachtenregeling vast te stellen. De huidige klachtenregeling voldoet goed en hoeft alleen te worden geactualiseerd. Er zijn geen alternatieven overwogen.

REGIONALE SAMENWERKING EN COULEUR LOCALE

Er is vanuit het wettelijk kader van de Algemene wet bestuursrecht maar beperkte ruimte voor couleur locale waar het gaat om de behandeling van klachten. De vier BUCH gemeenten hebben al bijna dezelfde interne klachtenregelingen. De gemeenten Bergen,

Heiloo en Uitgeest hebben nog in de huidige klachtenregelingen staan dat klachten over raadsleden in behandeling worden genomen. Dat moet worden geschrapt en daardoor zijn de gemeentelijke interne klachtenregelingen van de BUCH gemeenten op dit punt weer gelijk.

De gemeente Castricum heeft in haar Interne Klachtenregeling bepaald dat er een externe klachtencommissie is die advies geeft aan het gemeentelijke bestuursorgaan. Dat maakt een extra beoordeling van een klacht mogelijk voordat een klager een klacht aan de Nationale Ombudsman kan voorleggen. Op dit punt blijft de Interne klachtenregeling van de gemeente Castricum afwijken.

RISICO'S

Wanneer de klachtenregeling niet geactualiseerd wordt dan blijven enige juridische risico's voortbestaan omdat de Interne klachtenregeling niet helemaal in overeenstemming is met de bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht. Ook zal een klager, die afgaat op de huidige regeling, verwachten dat een klacht over een raadslid conform de regeling in behandeling wordt genomen terwijl dat in strijd met de Awb is en daarom niet kan (de Awb is van hoger orde dan de gemeentelijke klachtenregeling die daarom op dit punt onverbindend is). Dit draagt niet bij aan een duidelijke en bevredigende behandeling van een klacht die over een raadslid wordt ingediend.

FINANCIËN

N.v.t.

DUURZAAMHEID

N.v.t.

PARTICIPATIE

N.v.t.

UITVOERING, PLANNING EN ORGANISATIE

Spoedig na vaststelling van de Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2026 zal deze worden gepubliceerd. Tevens zal de regeling op de website van de gemeente én op de website van de gemeenteraad worden geplaatst.

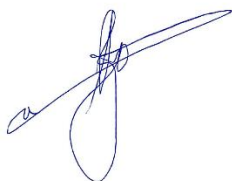
BIJLAGEN

1. De Interne klachtenregeling Werkorganisatie BUCH 2026
2. De Interne klachtenregeling gemeente Heiloo 2026
3. Het rapport van de Nationale Ombudsman d.d. 21 november 2011 met nummer 343

ACHTERLIGGENDE DOCUMENTEN

N.v.t.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Heiloo



A. Babaoğlu
gemeentesecretaris



M. ten Bruggencate
burgemeester