Bundel - Algemeen Bestuur 1Stroom van 30 juni 2025

1 Opening en mededelingen

2 Ingekomen stukken

2.1 Jaarverslag Vertrouwenspersoon 1Stroom 2024

- 201696587 Jaarverslag Vertrouwenspersoon 2024 1Stroom
- 201696589 Infographic VP 2024 Gemeenschappelijke Regeling 1Stroom ZL - 2016
- 201696591 Whitepaper Sociale Veiligheid GIMD 2024

3 Conceptnotulen en conceptbesluitenlijst vergadering algemeen bestuur 1Stroom d.d. 23 april 2025

- 20250423 conceptnotulen vergadering algemeen bestuur 1Stroom d.d. 23 april 2025 v1
- Conceptbesluitenlijst Algemeen Bestuur 1Stroom d.d. 23 april 2025

4 Vaststellen hoofdstructuur organisatie

- (201702628) Voorstel AB Vaststellen Organisatiestructuur 1Stroom
- (201695521) Organisatiestructuur

5 Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025

- (201700384) Voorstel AB Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025
- (201681292) Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025
- (201681302) 20241205 Stroomschema Klachtenproces
- (201681303) Voorbeeld e-mail ontvangstbevestiging door coördinator
- (201681301) Was-wordt-tabel (5-12-24)
- (201681299) Klachtenregeling 1Stroom 2018
- (201681294) Klachtenregeling gemeente Duiven
- (201681295) Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015 20168129
- (201681297) Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015

6 Rondvraag en sluiting

1Stroom

Advies van uw vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon levert een belangrijke bijdrage in het bevorderen van sociale veiligheid in een organisatie. Als vertrouwenspersoon breng ik jaarlijks verslag uit over mijn werkzaamheden en inzet in uw organisatie. De informatie die ik deel is altijd anoniem en nooit herleidbaar naar individuele personen. In het jaargesprek sta ik graag met u stil bij diverse aspecten van sociale veiligheid en integriteit binnen uw organisatie.

Meldingen

Op basis van onze dossierregistratie heeft Gimd alle relevante cijfers over mijn inzet bij uw organisatie op een rij gezet. In 2024 werd er meerdere keren een beroep gedaan op mij als vertrouwenspersoon in verband met grensoverschrijdend gedrag of integriteitkwesties.

Alle relevante cijfers over mijn inzet (in 2024 afgesloten trajecten) bij uw organisatie vindt u in de bijgevoegde Infographic.

Daarnaast ontvangt u een whitepaper ‘sociale veiligheid’. Met deze whitepaper informeert Gimd u over actuele ontwikkelingen op het gebied van sociale veiligheid. Op deze pagina hebben we benchmarkgegevens geplaatst. Zo kunt u uw eigen gegevens vergelijken met cijfers binnen uw branche.

Terugblik op afgelopen jaar, advies & conclusies

Evaluatie 2024

Aantal meldingen

In de infographic ziet u dat 12 maal nieuwe meldingen werden gedaan bij de vertrouwenspersoon. 13 dossiers waren afgesloten op 31 december. De verklaring dat dit getal anders is vanwege dossiers die uit het jaar daarvoor afkomstig zijn.

Meldingen voorgaande jaren

2024	13
2023	5
2022	3

43 % betrof meldingen over pesten**,** 21 % betrof agressie en intimidatie, en 14 % ging over andere kwesties. Denk hierbij aan conflicten, beoordeling of andere werkgerelateerde zaken. 14 % van de meldingen betrof seksueel grensoverschrijdend gedrag en 7 % ging over integriteit .

Bij sommige meldingen was er sprake van meerdere vormen van grensoverschrijdend gedrag.

54 % ging over een leidinggevende, 23 % is ondergebracht bij de categorie 'overig'. (d.w.z. dat de melder last had van ongewenst gedrag door mensen uit verschillende lagenvan de organisatie) 15 % ging over een collega en bij 8 % betrof het grensoverschrijdend gedrag door meerdere collega's.

Zowel aangeklaagden, getuigen als leidinggevenden zochten contact met de vertrouwenspersoon.

Werkwijze

De vertrouwenspersoon gaf medewerkers op de eerste plaats de gelegenheid om over hun situatie te vertellen. We zetten op een rij zetten wat er was gebeurd, bespraken of er sprake was van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag. De vraag 'wat heb je er zelf al aan gedaan' werd gesteld en vervolgens bespraken we de opties die iemand heeft om het probleem op te lossen en wat de rol van de vertrouwenspersoon hierbij zou kunnen zijn.

We gaven informatie en tips en dachten mee over de manier waarop de situatie bespreekbaar kon worden gemaakt. Daarbij hanteren wij altijd de werkwijze dat de melder zelf de regie heeft en zelf gesprekken voert, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon tijdens het gesprek.

In een aantal gevallen verwees ik medewerkers door naar de eigen leidinggevende, bedrijfsmaatschappelijk werk of HR-adviseur.

In enkele gevallen vroeg de melder aan de vertrouwenspersoon om aanwezig te zijn bij een gesprek met directie of leidinggevende.

Er zijn geen officiële klachten ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Melders gaven aan dat zij de ondersteuning en het sparren met de vertrouwenspersoon als waardevol ervaarden.

Voorlichting en overleg

In het voorjaar vond een jaargesprek plaats op uitnodiging van de gemeentesecretaris a.i.

In de terugblik op het voorafgaande jaar kwam naar voren dat er veel werk te doen is bij 1Stroom m.b.t. het verbeteren van de sociale veiligheid. Hiernaar werd onderzoek gedaan en verscheen een vertrouwelijk rapport.

De gemeentesecretaris gaf aan het belangrijk te vinden om te investeren in het verhogen van de sociale veiligheid bij de organisatie. Hij plaatste hierover zelf een bericht op het intranet.

Het gevolg van het jaargesprek was een korte lijn tussen de gemeentesecretaris en de vertrouwenspersoon. Een aantal keren hadden wij vertrouwelijk overleg.

In de zomer nodigde de directie van 1Stroom en RSD & RID de vertrouwenspersonen uit voor een vertrouwelijk gesprek. Dit was een waardevolle ontmoeting. De directie was zeer geïnteresseerd in onze bevindingen en sprak de intentie uit om tweemaal per jaar een overleg met ons te willen organiseren.

Ondernemingsraad

Er is dit jaar geen uitnodiging geweest van de ondernemingsraad voor een jaargesprek.

Dialoogsessies sociale veiligheid

U vroeg onze collega van de trainersafdeling om weer zgn. dialoogsessies te geven. Deze vonden vonden plaats op 15 en 29 oktober. In totaal gaf zij 3 sessies. De inhoud van de dialoogsessies zijn vertrouwelijk. De terugkoppeling is gegeven aan De terugkoppeling met signalen is gegeven aan de HR adviseur.

Adviezen en conclusies

Er is een enorme toename van het aantal meldingen bij de vertrouwenspersoon t.o.v. voorgaande jaren. Niet leuk natuurlijk, maar wel een goed teken dat mensen die te maken met ongewenst gedrag steeds vaker een beroep deden op de vertrouwenspersoon. De dialoogsessies, maar ook de aanmoediging van de gemeentesecretaris om ongewenst gedrag te melden, droegen er aan bij dat mensen contact zochten met de vertrouwenspersoon.

Speerpunten voor 2025

Ik bedank u voor het vertrouwen in mij als vertrouwenspersoon. In het komende jaar werk ik graag opnieuw met u samen aan het vergroten van de sociale veiligheid binnen uw organisatie. Ik ga graag met u in gesprek om de speerpunten op het gebied van sociale veiligheid met u te bespreken en af te stemmen. Het creëren van een omgeving waarin medewerkers zich veilig voelen, draagt bij aan het duurzaam inzetbaar houden van personeel. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat het zien van grensoverschrijdend gedrag de vertrekintentie verhoogt. Graag richt ik mij komend jaar dan ook op het laten toenemen van bewustwording van het belang van een sociaal veilige en integere organisatiecultuur. Dit wil ik op de volgende manier doen:

Onder de aandacht brengen van sociale veiligheid binnen uw organisatie

Ik onderzoek graag met u hoe we komend jaar ‘sociale veiligheid’ binnen uw organisatie nog beter op de kaart gaan zetten. Dit kan bijvoorbeeld door het onderwerp te agenderen in meetings, bila's en functioneringsgesprekken. Ook het organisatie-breed communiceren en bespreken van de uitkomsten van bijvoorbeeld een RI&E of MTO draagt bij aan sociale veiligheid.

Stimuleren van meldingen

Het stimuleren van meldingen klinkt voor velen als iets als dat je liever niet doet. Toch is het tegengestelde waar. Natuurlijk gaan we uit van een sociaal veilige werkomgeving. Maar ook in een veilige werkomgeving zijn er situaties van grensoverschrijdend gedrag. Het is dan belangrijk dat mensen een melding durven maken. Mensen durven te melden als de drempel laag genoeg is. De drempel is laag als zij mij als persoon kennen, als zij weten wie ik ben en wat ik doe. Hierbij heb ik uw hulp nodig.

Om de drempel te verlagen om contact met mij op te nemen, is het belangrijk dat personeel binnen uw organisatie op de hoogte is van de volgende zaken:

Wie is de vertrouwenspersoon?

Het werkt drempelverlagend als uw personeel weet wie ik ben, hoe ik eruitzie en hoe zij mij kunnen bereiken. Ik kan mij op verschillende manieren (opnieuw) voorstellen in uw organisatie: door een kennismakingsfilmpje, leaflet of een plenaire voorlichting. ‘Live’ kennismaken verlaagt de drempel om contact met mij op te nemen.

Ik ga graag met u in gesprek over uw wensen en verwachtingen hierin en samen bepalen we welk communicatiemiddel het best past bij uw organisatie.

Wat doet een vertrouwenspersoon?

Dat je naar de vertrouwenspersoon kan als je te maken hebt met seksuele intimidatie, is vaak wel bekend. Door alle media-aandacht is inmiddels ook algemeen bekend dat je naar de vertrouwenspersoon kan als je te maken hebt met ander grensoverschrijdend gedrag, zoals pesten, intimidatie, discriminatie. Minder bekend is dat de vertrouwenspersoon er ook is wanneer je integriteitsschendingen ervaart. Binnen organisaties hebben meldingen van grensoverschrijdend gedrag een grote impact op de direct betrokkenen en alle medewerkers. Als vertrouwenspersoon ben ik bij uitstek in staat om emoties van betrokkenen op te vangen en hen desgewenst te begeleiden bij het nemen van verdere acties. De gedragscode binnen uw organisatie en de daarbij behorende opgestelde gedragsregels zijn leidend bij het bepalen welk gedrag wel of niet wenselijk is. Dit alles valt onder één van mijn hoofdtaken: **Opvang en begeleiding**.

Naast opvang en begeleiding van melders, ben ik er ook om **Voorlichting en Informatie** te geven, bijvoorbeeld in een introductieprogramma voor nieuwe medewerkers.

Mijn derde en laatste kerntaak is het **Signaleren en Adviseren**. Zo adviseer ik leidinggevenden en HR-adviseurs en geef ik signalen door aan het bestuur.

Wie kan naar de vertrouwenspersoon?

Iedereen binnen de organisatie mag contact opnemen met mij als vertrouwenspersoon. Iedereen, dus zowel uitvoerende medewerkers als leidinggevenden, HR-adviseurs en stagiaires kunnen bij mij terecht om een melding te maken of advies te vragen.

Bepaalt de vertrouwenspersoon de vervolgstap?

Nee. Als vertrouwenspersoon onderneem ik zelf geen actie. Ik leg uit welke keuzes de melder heeft en wat de consequentie van die keuze is. De melder beslist zelf of deze actie onderneemt. Niks doen is één van de keuzes.

Is een gesprek vertrouwelijk?

Ja. Ik leg van de melding een dossier aan in ons beveiligde systeem. Ik ben de enige die hierin kan. Ik deel niks over de melder of melding zonder dat ik daarvoor eerst schriftelijke toestemming heb gekregen van de melder.

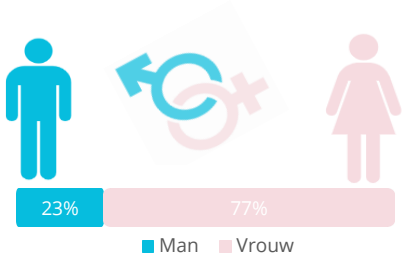
Vertrouwenspersoon 2024 in beeld

Aantal meldingen:	12
Aantal afgesloten dossiers:	13

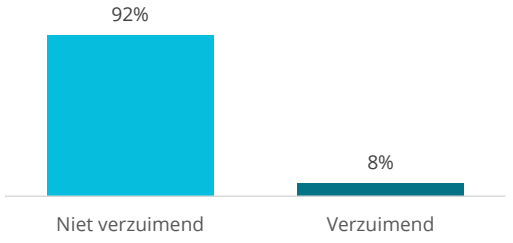
Gimd
Werk & Balans

1STROOM

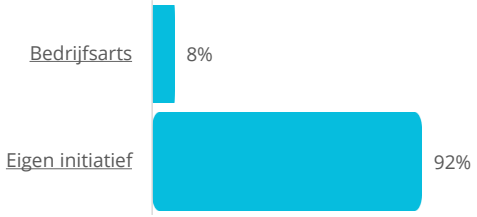
Gender



Verzuimend bij aanmelding

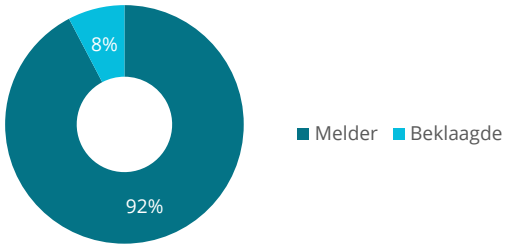


Verwijzer

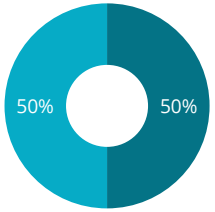


Aanleiding hulpvraag

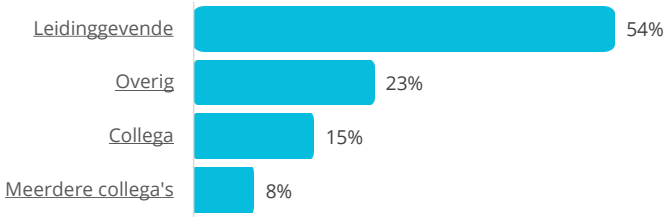
Client is



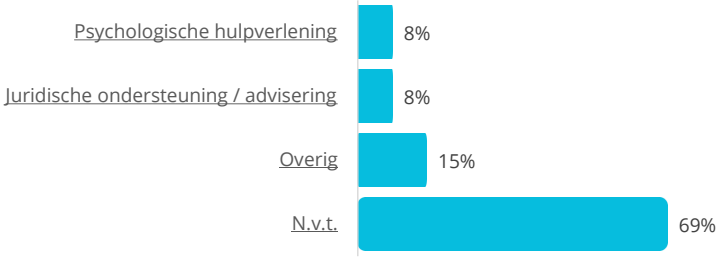
Specifieke hulpvraag



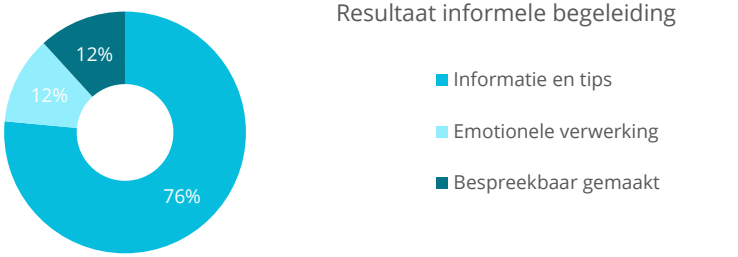
Beklaagde is (hiërarchische positie) van de melder



Verwezen naar



Resultaat informele begeleiding



Gimd
Werk & Balans

Whitepaper

Sociale Veiligheid

Door Rita Wielemaker, specialist Sociale Veiligheid en Integriteit en
Samantha Vermeer, projectleider. Gimd, onderdeel van Zorg van de Zaak.

Een sociaal veilige werkomgeving is essentieel voor het welzijn en functioneren van medewerkers. Het zorgt ervoor dat iedereen zich gehoord, gewaardeerd en beschermd voelt. In deze whitepaper belichten we hoe een gedragen gedragscode, positief leiderschap en gerichte interventies bijdragen aan een gezonde werkcultuur.

We gaan in op de impact van pestgedrag, de nieuwe Wet seksuele misdrijven en praktische stappen zoals meldprocedures en integriteitsbeleid. Sociale veiligheid vraagt om een actieve inzet van iedereen. Samen maken we de werkvloer respectvol, veilig en inclusief.

Gedragscode is de basis voor het creëren van een sociaal veilige werkomgeving
Een gedragscode is één van de basis-ingrediënten voor het creëren van een gezonde, inclusieve en sociaal veilige werkomgeving. In een gedragscode worden de (cultuur)waarden en normen van de organisatie in concrete gedragingen beschreven zodat alle medewerkers op de hoogte zijn van de gewenste omgangsvormen en gedragsregels van de organisatie. De rijksoverheid onderzoekt op dit moment welke wettelijke kaders kunnen worden ingezet om werkgevers te verplichten om een gedragscode vast te stellen.

Een gedragscode wordt vastgesteld door het bestuur, directie & management en de ondernemingsraad van de organisatie. Bij voorkeur is de gedragscode samen met de medewerkers tot stand gekomen. Zo komen de positieve, gewenste omgangsvormen tot 'leven' binnen de gehele organisatie.

Er zijn een aantal zaken belangrijk wanneer het over een gedragscode gaat.
Het is cruciaal dat een gedragscode:

- → Actueel is
- → Duidelijk en helder
- → Onder de aandacht van alle medewerkers is
- → Vindbaar
- → Wordt nageleefd door iedereen die werkzaam is in de organisatie

Gimd adviseert om de gedragscode actief aan nieuwe medewerkers bekend te maken. Nieuwe medewerkers wordt gevraagd in te stemmen met de gedragscode en deze te ondertekenen. Daarnaast adviseert Gimd om ook duidelijkheid te bieden wanneer de gedragscode niet nageleefd wordt.

Pesten

Elke dag gaat een team gezamenlijk lunchen en loopt geanimeerd naar de kantine. Een collega loopt steevast door naar buiten om al wandelend zijn lunch te eten. Hij ontwijkt liever de gezamenlijke lunch. Zijn authentieke kledingkeuze is namelijk vaak onderwerp van gesprek. 'Weer iets van je opa geleend?' of 'Heb je je alvast verkleed voor Halloween?' In het begin lachte hij nog mee, maar inmiddels voelt hij zich het mikpunt van hun grapjes. Hij heeft geprobeerd er iets van te zeggen, maar hij voelde zich niet serieus genomen.

Een belangrijk element van pesten is dat het structureel is. Het is dus niet iets eenmaligs.

Bovenstaand is een voorbeeld van de verschillende uitingen en vormen van pesten. Een belangrijk element van pesten is dat er sprake is van een structureel karakter. Pesten is dus niet iets eenmaligs. In bovenstaand voorbeeld gaat het om pesten van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden). Degene die wordt gepest kan of durft zich niet te verdedigen of het bespreekbaar te maken.

Wat is pesten?

Wat valt onder pesten? Bij pesten kan het gaan om woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen.
Zo gaat het bij pesten bijvoorbeeld over:

- → Bespotten
- → Roddelen
- → Bedreigende uitingen
- → Sociaal isoleren
- → Digitaal pesten
- → Werk onaangenaam of onmogelijk maken

Heel vaak wordt pestgedrag niet als zodanig herkend. Ook het omgekeerde vindt plaats: pesten is de roze olifant in de kamer en is als het ware onderdeel van de bestaande afdelingscultuur. Men weet en/of voelt dat het gedrag niet oké is, maar spreekt zich hierover niet uit. In deze situatie spreken we ook wel van de zwijgende middengroep van collega's waardoor de situatie in stand blijft. Gimd heeft hier een duidelijk filmpje over gemaakt. Op onze website hebben we een pagina met benchmarkgegevens gemaakt. Zo kunt u uw eigen gegevens vergelijken met cijfers binnen uw branche.

Interventies Gimd

Het creëren van bewustwording en begrijpen wat de negatieve effecten van bijvoorbeeld pesten zijn, helpt bij de aanpak van het grensoverschrijdend gedrag. Gimd heeft hiervoor de 'dialoogsessie' ontwikkeld. In een sessie van twee uur gaat een groep (6-15 pers.) van medewerkers onder leiding van een ervaren trainer met elkaar in gesprek. Openheid, respectvol luisteren naar elkaars meningen en ervaringen en vertrouwelijkheid zijn belangrijke ingrediënten in een dialoogsessie. Aan de hand van dilemma's komen (eigen) normen en waarden aan de orde. Daarnaast is er aandacht voor de impact van pesten en ander grensoverschrijdend gedrag en wat een melder of getuige/ omstander kan doen.

Rondom het thema sociale en psychologische veiligheid biedt Gimd naast dialoogsessies ook trainingen aan. Zo is de training 'bevorderen gewenst gedrag' gericht op leidinggevenden. In de training gaan leidinggevenden aan de slag met preventie en signalering en oefenen zij met elkaar gesprekstechnieken rondom het thema grensoverschrijdend gedrag. Tegelijkertijd wordt de urgentie van een leven lang leren en ontwikkelen nog niet overal en door iedereen gevoeld. Binnen het MKB besteden medewerkers veel minder tijd aan leren en ontwikkelen dan in grotere bedrijven (ROA, 2022). Het is de vraag of hiermee op termijn voldoende wordt voorzien in de toenemende behoefte aan nieuwe skills.

Centrum Veilige Werkcultuur: positief leiderschap

Gezien en gehoord worden en je gewaardeerd voelen zijn universele waarden en behoeften. Dat geldt voor alle mensen en zo ook op alle plekken waar mensen met elkaar samenwerken. In de snel veranderende wereld waarin we nu leven en werken kan het best een uitdaging zijn om aan deze waarden en behoeften te voldoen.

Binnen gezondheidsnetwerk Zorg van de Zaak hebben Gimd en Omwender een integrale aanpak ter bevordering van een veilige werkcultuur ontwikkeld en zijn het Centrum Veilige Werkcultuur gestart. In dit centrum werken adviseurs van Gimd en Omwender binnen het netwerk van Zorg van de Zaak samen aan een integrale aanpak. Zij ondersteunen u bij een systemische en integrale aanpak voor een positief en veilig werkklimaat. Voor contact en meer informatie neemt u contact met ons op via de mail: sociale.veiligheid@zorgvandezaak.nl.

Onze missie

De missie van het centrum veilige werkcultuur is: 'Iedereen sterker aan het werk vanuit een positief werkklimaat'. In het kader hiervan is recent een campagne ontwikkeld over positief leiderschap. Gimd organiseerde hiervoor het Webinar Leiderschap & Sociale Veiligheid, over de rol van leiders binnen het thema sociale veiligheid. Het Webinar kijk je hier terug.

Wat is positief leiderschap?

'Positief leiderschap', wat is dat precies? En wat is de rol van leidinggevenden hierin? In de eerste plaats is deze vorm van leiderschap een belangrijk onderdeel van de visie van bestuur en management op een veilige werkcultuur op de werkvloer. Iedereen is zich ervan bewust dat medewerkers het belangrijkste kapitaal zijn van de organisatie. Dat maakt dat bestuur en management een proactieve rol aannemen en het juiste voorbeeld geven.

De leidinggevende legt het accent niet op controle maar op het coachen en faciliteren van medewerkers. De leidinggevende geeft richting, ruimte en ondersteunt de onderlinge samenwerking. Hierdoor wordt de verbinding met elkaar en het onderlinge vertrouwen versterkt, zowel binnen als buiten het eigen team. Door open communicatie te stimuleren en teams actief te ondersteunen, wordt groei en ontwikkeling

binnen de organisatie bevordert. Het is een stijl die streeft naar het beïnvloeden van positieve emoties, waardoor medewerkers gemotiveerd worden en zich uitgenodigd voelen het beste van zichzelf te geven. Positief leiderschap is dan ook een belangrijk onderdeel en voorwaarde voor het creëren van een sociaal veilige werkomgeving.

Positief leidinggeven draait om echtheid

Positief leidinggeven is niet een 'trucje'. Het vraagt om authentiek (durven) zijn. Het draait om echtheid en congruentie tussen woorden en daden. Een positieve leider is zich bewust van de positie als leidinggevende en het 'machtsevenwicht' met medewerkers. Positieve leiders zijn transparant over hun intenties en motieven, waardoor er een gevoel van vertrouwen ontstaat binnen het team. Zij durven zich kwetsbaar op te stellen en zijn bereid om fouten toe te geven in plaats van op hun strepen te gaan staan. Een positieve leider kijkt zichzelf in de spiegel aan en is zich bewust van de eigen sterke en minder sterke vaardigheden. Een positief leider begrijpt dat de eigen normen en waarden een rol spelen in de omgang met anderen.

Nieuwe Wet seksuele misdrijven, aandachtspunten voor werkgevers

Op 1 juli 2024 is de nieuwe Wet seksuele misdrijven van kracht gegaan. Deze vervangt eerdere (verouderde) wetgeving en is aangepast naar de huidige maatschappelijke consensus en visie over ernstig seksueel grensoverschrijdend geweld. In de nieuwe wet worden meer vormen van seksueel grensoverschrijdend gedrag strafbaar gesteld, zowel in de offline als in de online omgeving. In de wet is nadrukkelijk vastgelegd dat wanneer seksueel contact niet op basis van consent, vrijwilligheid en gelijkwaardigheid plaatsvindt, dit strafbaar is.

Een aantal belangrijke aandachtspunten zijn:

- → Organisaties zijn verplicht aangifte te doen wanneer er sprake is van verkrachting. De bewijslast ligt bij de dader. Deze moet o.a. aangeven of er sprake was van consent voor de seksuele handelingen.
- → Het verspreiden van digitale seksuele beelden zonder toestemming (zoals wraakporno) en het sturen van ongewenste expliciete seksuele berichten strafbaar.
- → De nieuwe wetgeving beschrijft dat seksuele handelingen ook strafbaar zijn wanneer iemand wordt gedwongen door machtsmisbruik, bijvoorbeeld in situaties waarin de dader een gezagspositie heeft.
- → Naast gewelddadige of dwingende seksuele misdrijven, zijn ook subtielere vormen van seksueel grensoverschrijdend gedrag strafbaar, zoals seksuele intimidatie waarbij psychologische druk wordt uitgeoefend zonder fysieke dwang, zoals bij grooming (digitaal kinderlokken).

Cultuurverandering op de werkvloer

In maart 2024 presenteerde regeringscommissaris Mariette Hamer een handreiking over 'Cultuurverandering op de werkvloer'. Zij geeft hierin aanbevelingen voor een cultuuromslag op de werkvloer. Om grensoverschrijdend gedrag binnen een organisatie aan te pakken worden tips gegeven over drie belangrijke onderdelen van cultuurverandering: de omgangscultuur, de organisatiestructuur en het ondersteunende systeem. Onder het ondersteunende systeem vallen de meldprocedure, regelingen gedragscode en aanwezigheid van een vertrouwenspersoon. Voor meer informatie over de handreiking verwijzen we graag naar de website van de regeringscommissaris.

Eerder (2023) publiceerde de regeringscommissaris een handreiking voor organisaties bij het oppakken van meldingen van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Deze handreiking beschrijft het hele proces van het oppakken van een melding en alle stappen die daarop volgen, zoals de inzet van verschillende interventies en het uitvoeren van onderzoek. Werkgevers worden in de handreiking gewaarschuwd om voorbereid te zijn op meldingen en om zorgvuldig beslissingen te nemen over de opvolging van de melding.

Een goede voorbereiding bestaat uit:

- → Het op orde hebben van meld- en klachtregelingen.
- → Het hebben van een actuele gedragscode.
- → Het beschrijven welke interventies ingezet kunnen worden bij meldingen. De verschillende interventies zijn bijvoorbeeld:
  - Hoor en wederhoor gesprek.
  - Informeel-, correctief- of groepsgesprek.
  - Bemiddeling of Mediation.
  - Onderzoek naar meldingen.
  - Cultuuronderzoek (dit is breder ingezet).

Bij de keuze voor de juiste interventie is het belangrijk om aan te sluiten bij de behoeften van de betrokkenen.

Samen trekken we de grens

In de dit voorjaar gestarte publiekscampagne 'Samen trekken we de grens' wordt gestimuleerd om op de werkvloer met elkaar het gesprek aan te gaan over grenzen en wensen. 'Zo helpen we seksueel grensoverschrijdend gedrag in de toekomst te voorkomen en maken we de werkplek veilig voor iedereen.' De campagne is een initiatief van het Nationaal Actieprogramma Aanpak seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld. Dit is een actieprogramma van verschillende ministeries. Op de website van de Rijksoverheid leest u meer over deze campagne.

Meldpunt integriteit inrichten binnen de organisatie

De Wet bescherming klokkenluiders eist dat organisaties naast een meldprocedure ook een onafhankelijk meldkanaal inrichten welke beheerd wordt door een daartoe voldoende gekwalificeerde functionaris. Deze functionaris ontvangt en behandelt de meldingen, garandeert de vertrouwelijkheid van de melder en de inhoud van de melding. Vervolgens initieert de functionaris zelf de opvolging van de melding, adviseert eventueel verder onderzoek en brengt de melder op de hoogte van de voortgang.

Voor veel organisaties is het een zoektocht hoe en door wie het interne meldkanaal wordt ingericht. Gebruikelijk is om dit te beleggen bij een interne compliance medewerker of bij de afdeling HRM. Als de organisatie geen mogelijkheden ziet bijvoorbeeld omdat deze afdeling te klein is om een eigen intern meldkanaal in te richten kan worden uitgeweken naar een externe partij. Zo kan een loket ingericht worden in samenwerking met meerdere kleinere organisaties, bijvoorbeeld via de eigen brancheorganisatie of via een externe partij.

Gimd ontving het afgelopen jaar vaak de vraag van organisaties of de externe (Gimd) vertrouwenspersoon als intern meldkanaal kan optreden. Gimd vindt dat een vertrouwenspersoon deze meldpuntfunctie per definitie niet kan invullen. Om de meldpuntfunctie in te richten is een door de organisatie aangewezen (interne) onafhankelijke functionaris nodig. Dit mag zowel een interne als externe functionaris zijn. Eén van de rollen van een vertrouwenspersoon is juist om de melder te ondersteunen bij het indienen van integriteitsmeldingen. Ook kan in een aantal gevallen een vertrouwenspersoon namens de melder melden om de anonimiteit te borgen. Daarom is een vertrouwenspersoon in deze niet onafhankelijk en niet de aangewezen functionaris om deze meldpuntfunctie te vervullen. Het is dan ook aan de organisatie zelf om een eigen meldkanaal in te richten en daarvoor medewerker(s) aan te wijzen.

Toename anonieme meldingen

De meldingsbereidheid van medewerkers neemt in het algemeen toe. Dit is een ontwikkeling die we al enige tijd zien. Dit merken de vertrouwenspersonen ook. Als gevolg hiervan constateren we een toename van anonieme meldingen bij de vertrouwenspersonen. Of deze anonieme meldingen ook daadwerkelijk kunnen worden opgepakt en onderzocht is soms wel de vraag. Vaak ontbreekt de nodige informatie en bevat de melding als zodanig onvoldoende informatie om opgepakt te kunnen worden. Als de melder niet bereid is om hierover met de vertrouwenspersoon te spreken dan is het moeilijk in te schatten vanuit welke gronden de melding is gedaan en kan er vaak ook geen opvolging aan gegeven worden. Als de melding wel goed omschreven en gedocumenteerd is kan vaak wel vervolgonderzoek plaatsvinden. Melders zijn vaak bang voor benadeling door de werkgever. Ook zijn melders vaak onvoldoende op de hoogte dat zij vertrouwelijk kunnen spreken met de vertrouwenspersoon. Hierin is een rol weggelegd voor de vertrouwenspersoon en de organisatie; samen dienen zij de taak en werkwijze van de vertrouwenspersoon zichtbaar te maken.

Week van de Werkstress 2024

Gimd nam ook dit jaar deel aan de Week van de Werkstress, georganiseerd door de brancheorganisatie OVAL. Het thema was dit jaar 'sociale veiligheid'. Op de website van de Week van de Werkstress staan allerlei artikelen, tips en tests over dit onderwerp en over werkstress in het algemeen.

Werkdruk en omgangsvormen, werksfeer en samenwerking beïnvloeden elkaar. Bij een hoge werkdruk zijn er 'kortere lontjes' en onderlinge spanningen zorgen voor een minder effectieve samenwerking en beïnvloeden resultaten. Wij merken dat het effect van verstoorde arbeidsverhoudingen en werkklimaat soms nog onderschat wordt. Dit zorgt voor veel energieverlies en draagt bij aan een hoger ervaren werkdruk. Het kan ook leiden tot uitval of ongewenst verloop.

Meer info?

Neem contact op met sociale.veiligheid@zorgvandezaak.nl.

Gimd maakt deel uit van Zorg van de Zaak

Zorg van de Zaak is hét bedrijfsgezondheidsnetwerk voor werkend Nederland. We bieden integrale en geïnte- greerde oplossingen voor de ontwikkeling van vitale organisaties met ijzersterke teams. Samen bouwen we aan organisaties waar medewerkers versterkt worden in het voeren van de eigen regie over gezondheid, werk en leven. En waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen en veilig en met plezier samenwerken.

Want mensen zijn gelukkiger als ze deelnemen in werk en maatschappij. Daarom streven we om iedereen sterker aan het werk te houden en helpen we op momenten dat het nodig is. Hiermee willen wij een wezenlijke bijdrage leveren aan een gezonder, vitaler en gelukkiger Nederland.
Meer weten? Kijk op www.zorgvandezaak.nl.

Notulen

Overleg: Algemeen bestuur 1Stroom
Datum: 23 april 2025
Tijd: 09.00 – 11.00 uur
Plaats: Gemeentehuis Duiven,, collegekamer
Aanwezig: A. van Hout (Westervoort), P. Pennekamp (Westervoort), J. Derksen (Westervoort), L. Kaper (Westervoort), H. Hieltjes (Duiven, voorzitter), G.J. Schrijner (Duiven), J. Zwaga-Komen, M. Overduin (Duiven), D. de Vries (1Stroom), A. van der Gaag (1Stroom), M. Sluiter (1Stroom) en D.Tan (1Stroom, ook notulist)

Afwezig met kennisgeving: -

CONCEPT

1. Opening en mededelingen
De voorzitter opent de vergadering. De accountant sluit om 09.15 uur aan om een toelichting te geven op het conceptaccountantsverslag. Er zijn verder geen mededelingen.

2. Ingekomen stukken
Er zijn geen ingekomen stukken.

3. Jaarrekening 1Stroom 2024
Het conceptaccountantsverslag is toegestuurd aan de leden van het algemeen bestuur. De accountant licht een aantal zaken nader toe:

- In verband met een integriteitskwestie worden aanvullende steekproeven gedaan in de accountantscontrole. De accountant moet vast kunnen stellen of er geen sprake is geweest van materiele fraude. Ook moet de accountant conclusies trekken over de aanpak en vaststellen dat de organisatie hier iets mee doet. Er moet een redres plan beschreven worden. Pas als dit nader onderzoek is afgerond, wordt het conceptverslag definitief gemaakt met een aanpassing in de betreffende passage en de accountsverklaring afgegeven. Het definitieve accountantsverslag wordt dan ook gedeeld met de leden van het algemeen bestuur.
- In de gemeenschappelijke regeling is geen bepaling opgenomen dat het resultaat aangevuld moet worden door de deelnemende gemeenten. De accountant adviseert om een dergelijke bepaling op te nemen in de gemeenschappelijke regeling. Het algemeen bestuur neemt dit advies over. Dit wordt verrekend in de jaarrekeningen van Duiven en Westervoort.

Er is een begrotingsonrechtmatigheid geconstateerd. In de tussentijdse Halfjaarrapportage 2024 is een groot deel hiervan aangekondigd. De begroting 2024 is toen niet gewijzigd. De overschrijdingen die er daarna zijn geweest, zijn opgenomen in de voorliggende conceptjaarrekening. De voorzitter vraagt wat de directie kan doen om te zorgen dat dergelijke overschrijdingen in 2025 niet voorkomen. David de Vries meldt dat de directie inmiddels maandelijks rapportages ontvangt over de personeelslasten en inhuurkosten. Als de directie overschrijdingen verwacht, wordt dit gemeld aan het dagelijks bestuur. Op deze manier wordt voorkomen dat het bestuur verrast wordt met overschrijdingen. De voorzitter vult aan dat het dagelijks bestuur aan het algemeen bestuur moet voorstellen om een begrotingswijziging aan de raden aan te bieden. Op deze manier kunnen begrotingsonregelmatigheden in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.

Het algemeen bestuur besluit:

1) De jaarrekening vast te stellen, met het voorbehoud dat de formulering van de passage in het conceptjaarverslag wordt afgestemd op de formulering in het accountantsverslag. Dit wordt schriftelijk rondgestuurd aan de leden van het algemeen bestuur.
2) Het negatieve saldo over 2024 aan te laten vullen door de deelnemende gemeenten.
3) Om bij de eerstvolgende wijziging van de gemeenschappelijke regeling 1Stroom een bepaling op te nemen over het aanvullen van een negatief saldo.

4. Conceptnotulen en conceptbesluitenlijsten van de vergaderingen van het algemeen bestuur 1Stroom

4.1 Conceptnotulen en conceptbesluitenlijst vergadering algemeen bestuur d.d. 19 februari 2025

De conceptnotulen van de vergadering van het algemeen bestuur van 19 februari 2025 worden ongewijzigd vastgesteld. De conceptbesluitenlijst van de vergadering van het algemeen bestuur van 19 februari 2025 wordt ongewijzigd vastgesteld.

4.2 Conceptnotulen en conceptbesluitenlijst vergadering algemeen bestuur d.d. 17 maart 2025

De conceptnotulen van de vergadering van het algemeen bestuur van 17 maart 2025 worden ongewijzigd vastgesteld. De conceptbesluitenlijst van de vergadering van het algemeen bestuur van 17 maart 2025 wordt ongewijzigd vastgesteld.

5. Definitief besluit inrichtings- en sturingsprincipes organisatieontwikkeling

David de Vries licht het voorstel en het voortraject kort toe. De Ondernemingsraad heeft een positief advies gegeven zonder enige aanmerking. De OR adviseert om de medewerkers te blijven informeren en erbij te betrekken. De directie is blij met dit advies.

Het algemeen bestuur besluit om, conform voorstel:

1. De sturings- en inrichtingsprincipes voor de organisatieontwikkeling, zoals uitgewerkt in de presentatie Inrichting- en sturingsprincipes organisatieontwikkeling vast te stellen. De drie pijlers van de organisatieontwikkeling zijn:
   a. Aandacht
   b. Eigenaarschap
   c. Strategisch vermogen

6. Voorgenomen besluit hoofdstructuur organisatie

David de Vries licht het voorstel en het vervolgproces toe. Marieke Overduin ziet de noodzaak en de zorgvuldigheid maar vindt het een lange tijdspanne gelet op de urgentie die er is, bijvoorbeeld bij het Sociaal Domein. Peter Pennekamp geeft aan dit ook speelt bij Financiën. David de Vries geeft aan dat het de ambitie was om per 1 september 2025 de organisatie om te klappen. Dat is gelet op het proces en de zorgvuldigheid niet haalbaar, dit wordt 1 januari 2026. Tegelijkertijd starten elementen uit de organisatieontwikkeling eerder. Voor het Sociaal Domein is gezegd, dat als de structuur vaststaat, de werving van teammanagers bij het Sociaal Domein naar voren gehaald kan worden. Als de urgentie wordt gevoeld om de kwartiermaker eerder te werven, leidt dit tot extra kosten in 2025. Het algemeen bestuur legt aan het dagelijks bestuur de vraag voor of het gepast is om deze investering in 2025 te doen en de kwartiermaker al te werven.

Joyce Zwaga-Komen vraagt of een assessment ook onderdeel uit maakt van de werving en selectieprocedure. David de Vries geeft aan dat er over de procedures nog nagedacht wordt.

CONCEPT

Het algemeen bestuur steunt de richting. Het algemeen bestuur besluit om, conform voorstel:

1. De toekomstige organisatiestructuur voorlopig vast te stellen, zie bijgevoegd organogram (registratienummer 201695521);
2. Het voorgenomen besluit over de toekomstige organisatiestructuur voor advies voor te leggen aan de Ondernemingsraad.

7. Conceptbegroting 1Stroom 2026-2029

David de Vries vindt het belangrijk om te benoemen dat er een “opwaartse lijn” in de begroting zit. De directie snapt dat dit haaks staat op de uitdagingen waar gemeenten voor staan. Enerzijds heeft dit te maken met stijging van salariskosten en prijsstijgingen. Gisteren is bekend geworden welk eindresultaat voor de Cao Gemeenten en Cao SGO is bereikt. Er moet nog gekeken worden wat dit bekent voor 1Stroom. De voorzitter stelt voor om in de aanbiedingsbrief aan de raden te melden dat de Cao afspraken nog verwerkt moeten worden. Ook is de organisatieontwikkeling opgenomen in de conceptbegroting en een drietal onderwerpen waarop 1Stroom versterkt moet worden. Tot slot is kritisch en scherp gekeken naar de organisatiekosten, waarbij vanaf 2026 een taakstelling van 300.000 euro is opgenomen. Dit kan de aantrekkelijkheid van 1Stroom als werkgever raken, maar vanuit de directie wordt getracht het geld zoveel mogelijk op plekken te zoeken waar dit de aantrekkelijkheid van 1Stroom niet raakt.

Joyce Zwaga-Komen en Marieke Overduin vinden het lastig dat de besparing die is opgenomen in de conceptbegroting lager is dan de taakstelling die aan alle GR-en is gevraagd (5%) wordt en vragen om maatregelen hiervoor concreter te maken. David de Vries geeft aan dat de maatregelen in beeld zijn gebracht en in maart zijn gedeeld met de leden van het algemeen bestuur.

Er wordt van gedachte gewisseld over de taakstelling in de conceptbegroting, waarbij de complexiteit tussen enerzijds de verantwoordelijkheid voor het goed faciliteren van de organisatie en het zijn van een aantrekkelijk werkgever en anderzijds de verantwoordelijkheid om rekening te houden met de financiële situatie van de deelnemende gemeenten centraal staat. In de discussie komen de onderstaande onderwerpen aan bod:

- de effecten van Financieel Gezond op 1Stroom zijn nog niet bekend en daarom nog niet meegenomen in de totale besparing/taakstelling. Ook kan gekeken worden naar taken die een van de gemeenten betaalt. Als deze keuzes gemaakt zijn, kan dit verwerkt worden in de definitieve begroting van 1Stroom.
- 1Stroom is de ambtelijke organisatie van beide gemeenten. 1Stroom zit niet ruim in haar jasje. Als het aantal fte afgezet wordt tegen bijvoorbeeld de gemeente Zevenaar, dan zit 1Stroom er ongeveer 1fte per 1000 inwoners onder. Oftewel, zo’n 40 fte.
- Er kan mee gegeven worden om de efficiencyslag groter te maken. Het realiteitsgehalte daarvan moet dan nog nader worden onderzocht. Wat nu voorligt, wordt door de directie reëel geacht.
- Robuustheid van de organisatie is belangrijk, o.a. in het kader van een mogelijke fusie.
- Er zijn kansen om besparingen concreter te maken, bijvoorbeeld door in te zetten op een inhuurpercentage dat dichterbij de rijksnorm van 10% zit, meer Liemerse samenwerking en ontwikkeling van AI.

Geert-Jan Schrijner geeft aan dat er binnen het DB serieus naar besparingen gekeken is. Als je nog meer snijdt, dan is dat slecht voor de organisatie. Peter Pennekamp beaamt dit.

CONCEPT

David de Vries stelt op basis van hetgeen besproken is voor de aanbiedingsbrief aan te passen. Het algemeen bestuur gaat hiermee akkoord. De aangepaste brief wordt aankomende maandag toegestuurd aan de leden van het algemeen bestuur en per e-mail wordt gevraagd akkoord te geven op de brief. Als het algemeen bestuur heeft ingestemd met de brief, wordt ook ingestemd met de conceptbegroting.

8. Stand van zaken Motie Toekomstscenario's Duiven
Geen mededelingen.

9. Stand van zaken Vervolgonderzoek bestuurskracht Westervoort
Geen mededelingen.

10. Rondvraag
Er zijn geen punten voor de rondvraag.

11. Sluiting
De voorzitter bedankt iedereen en sluit de vergadering om 11.06 uur.

CONCEPT

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 30 juni 2025

Algemeen bestuur 1Stroom

Secretaris	voorzitter
D.D.J. de Vries	mr. H.B. Hieltjes

Besluitenlijst vergadering algemeen bestuur 1Stroom d.d. 23 april 2025

A. Het algemeen bestuur besluit:

1. **De jaarrekening vast te stellen, met het voorbehoud dat de formulering van de passage in het conceptjaarverslag wordt afgestemd op de formulering in het accountantsverslag. Dit wordt schriftelijk rondgestuurd aan de leden van het algemeen bestuur.**
2. **Het negatieve saldo over 2024 aan te laten vullen door de deelnemende gemeenten.**
3. **Om bij de eerstvolgende wijziging van de gemeenschappelijke regeling 1Stroom een bepaling op te nemen over het aanvullen van een negatief saldo.**

B. Het algemeen bestuur besluit de conceptnotulen van de vergadering van het algemeen bestuur van 19 februari 2025 ongewijzigd vast te stellen. Het algemeen bestuur besluit de conceptbesluitenlijst van de vergadering van het algemeen bestuur van 19 februari 2025 ongewijzigd vast te stellen.

C. Het algemeen bestuur besluit de conceptnotulen van de vergadering van het algemeen bestuur van 17 maart 2025 ongewijzigd vast te stellen. Het algemeen bestuur besluit de conceptbesluitenlijst van de vergadering van het algemeen bestuur van 17 maart 2025 ongewijzigd vast te stellen.

D. Het algemeen bestuur besluit:

1. **De sturings- en inrichtingsprincipes voor de organisatieontwikkeling, zoals uitgewerkt in de presentatie Inrichting- en sturingsprincipes organisatieontwikkeling vast te stellen. De drie pijlers van de organisatieontwikkeling zijn:**
   a. Aandacht
   b. Eigenaarschap
   c. Strategisch vermogen

E. Het algemeen bestuur besluit:

1. **De toekomstige organisatiestructuur voorlopig vast te stellen, zie bijgevoegd organogram (registratienummer 201695521);**
2. **Het voorgenomen besluit over de toekomstige organisatiestructuur voor advies voor te leggen aan de Ondernemingsraad.**

CONCEPT

F. Het algemeen bestuur besluit, na akkoord op de aangepaste aanbiedingsbrief, om:

1. **De conceptbegroting 1Stroom 2026-2029 vast te stellen;**
2. **De conceptbegroting 1Stroom 2026-2029 voor zienswijze voor te leggen aan de raden van de gemeenten Duiven en Westervoort.**

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 30 juni 2025

Algemeen bestuur 1Stroom

secretaris	voorzitter
D.D.J. de Vries	mr. H.B. Hieltjes

CONCEPT

1STROOM
DUIVEN & WESTERVOORT
1Stroom werkt voor de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort

Voorstel algemeen bestuur

Onderwerp : Vaststellen Organisatiestructuur 1Stroom per 1 januari 2026

Zaak- & documentnr. : Z/24/131063 201702628 **Opsteller** : Dionne Tan

Afdeling : Informatiemanagement Bestuursondersteuning en Projecten

---

Openbaarheid : Openbaar

Afstemming met :

Samenvatting
Op 23 april 2025 is de hoofdstructuur voor de toekomstige organisatie voorlopig vastgesteld door het algemeen bestuur van 1Stroom. Het dagelijks bestuur heeft Functieboek I voorlopig vast gesteld. Op grond van artikel 25 van de Wet op de Ondernemingsraden is de toekomstige hoofdstructuur én Functieboek I ter advies voorgelegd aan de Ondernemingsraad (hierna: OR). De OR heeft advies uitgebracht.

Beslispunten

1. De toekomstige organisatiestructuur 1Stroom vast te stellen.

Aanleiding
In april heeft het algemeen bestuur de nieuwe inrichtings- en sturingsprincipes vastgesteld waarover de OR een positief advies heeft gegeven. Op basis hiervan zijn de toekomstige organisatiestructuur en Functieboek I opgesteld waarover het bestuur een voorgenomen besluit genomen heeft. Op grond van artikel 25 van de Wet op de Ondernemingsraden zijn de toekomstige hoofdstructuur én Functieboek I ter advies voorgelegd aan de Ondernemingsraad (hierna: OR). De ondernemingsraad heeft haar advies uitgebracht.

Beoogd effect
Met het vaststellen van de hoofdstructuur kan de volgende stap gezet worden in het kader van de organisatieontwikkeling, namelijk de implementatie van de structuur per 1 januari 2026.

Argumenten
1.1/2.Het advies van de OR leidt niet tot heroverweging van het voorgenomen besluit ten aanzien van de organisatiestructuur en Functieboek I
De OR heeft op 23 juni jl. advies uitgebracht. De OR geeft 17 adviezen mee aan de Wor-bestuurder. De adviezen gaan onder andere over proces, betrokkenheid medewerkers, maatwerk voor teams, aandacht & cultuur, werkdruk & communicatie, bezuinigingen & aantrekkelijk werkgeverschap, evaluatie en effecten van de organisatieontwikkeling. Een groot deel van de adviezen zit al verweven in de organisatieontwikkeling, o.a. aandacht voor de medewerkers, verminderen van de werkdruk door betere prioritering/sturing en betrekken van en communiceren naar medewerker over belangrijke ontwikkelingen. Sterker nog:

eigenlijk sluiten de adviezen aan bij de koers die de directie is ingeslagen. Andere adviezen passen bij de gedachtegang van de organisatieontwikkeling, bijvoorbeeld evalueren en monitoren van effecten past bij meer zakelijkheid en sturen op resultaten. Op basis van het advies van de OR ziet de directie geen reden om het voorgenomen besluit te heroverwegen.

Kanttekeningen
1.1 De domein- en teamnamen en de teamindelingen staan nog niet vast.
In dit proces wordt grote waarde gehecht aan de betrokkenheid van medewerkers. De afgelopen maanden zijn met alle clusters gesprekken gevoerd over logische indelingen van de teams. De vastgestelde sturings- en inrichtingsprincipes zijn hierbij het uitgangspunt. Alle input is verwerkt, gewogen en dit heeft geresulteerd in een voorgenomen besluit van de directie over de teamindeling. Deze indeling staat op hoofdlijnen en de komende weken wordt de indeling verder verfijnd tot een was-wordt lijst. De voorlopige teamindeling is en wordt de komende dagen met de medewerkers gedeeld. Uitgaande van deze voorlopige teamindeling komen er 13 teams en een (kleine) staf onder de directie.

Financiële paragraaf
De financiële effecten van de hoofdstructuur zijn meegenomen in de conceptbegroting 1Stroom 2026-2029. De conceptbegroting is voor zienswijze aangeboden aan de beide gemeenteraden. De zienswijze van de gemeenteraden van Duiven en Westervoort zijn ontvangen. Op 3 september 2025 ligt de begroting ter vaststelling voor bij het algemeen bestuur.

In de begroting 2026-2029 is een bezuinigingstaakstelling opgenomen, betreffende een efficiencybesparing op de organisatieontwikkeling en een besparing op de organisatie- en personeelsgerelateerde kosten. Om de invulling en realisatie van de bezuinigingen te monitoren, wordt in de komende reguliere P&C producten van 1Stroom een paragraaf hieraan gewijd. Op deze wijze wordt verantwoording afgelegd aan het bestuur en aan de raden van de deelnemende gemeenten.

In verband met de wens van het algemeen bestuur om de werving van de kwartiermaker Opgave doorontwikkeling bedrijfsvoering en processen naar voren te halen, heeft het dagelijks bestuur besloten de vacature open te stellen. Op dit moment worden gesprekken met kandidaten gevoerd. De kosten die betrekking hebben op het lopende boekjaar voor deze kwartiermaker worden opgevoerd in de Halfjaarrapportage 1Stroom 2025.

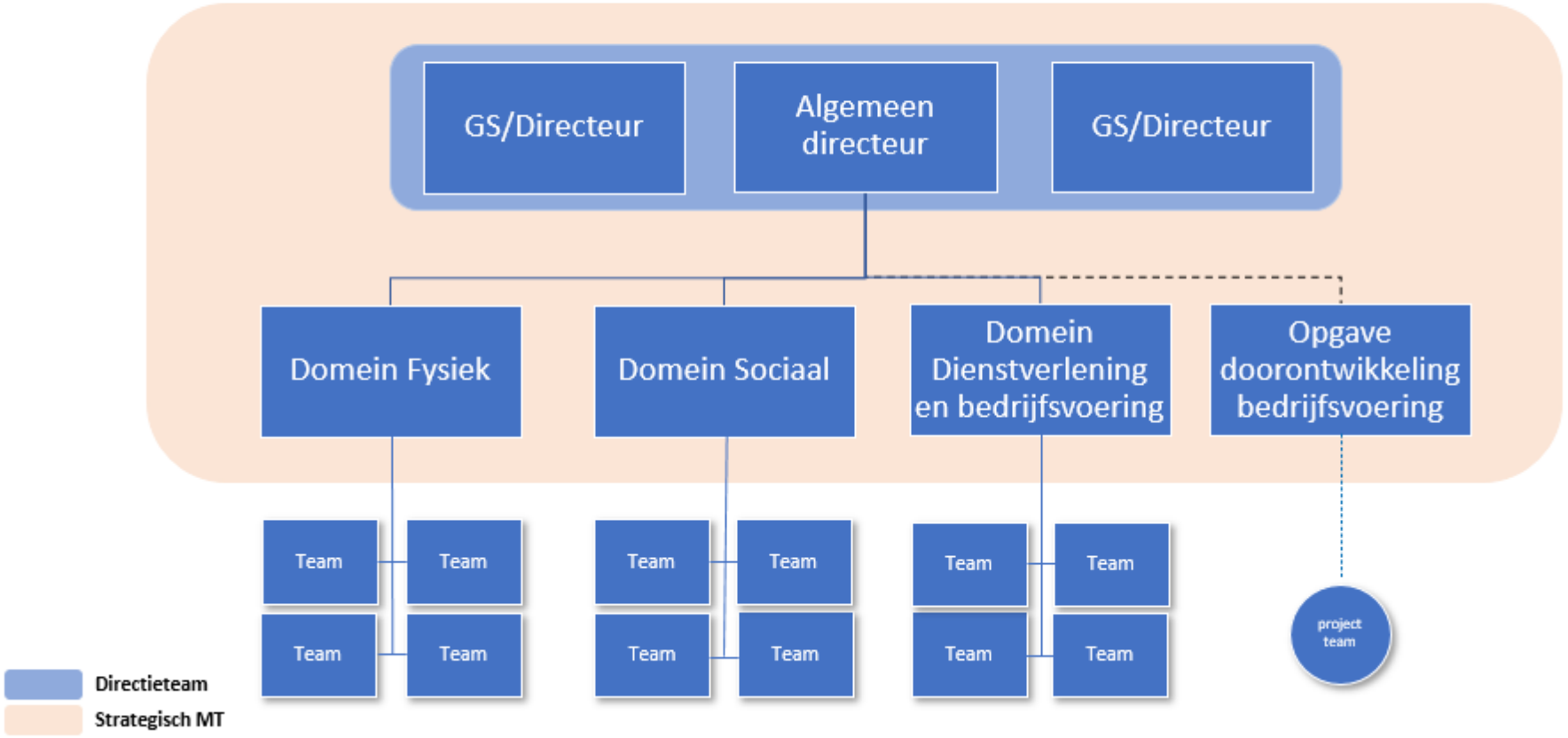
Communicatie
De medewerkers worden na besluitvorming in het algemeen bestuur geïnformeerd over het definitieve besluit over de toekomstige organisatiestructuur. Dit gebeurt in eerste instantie via Binnenshuis. Na de zomervakantie vinden (voor de derde keer) medewerkersbijeenkomsten plaats. In deze tranche bijeenkomsten worden medewerkers meegenomen in de definitieve inrichting van de organisatie en de stappen die de periode erna moeten worden gezet.

Uitvoering
De OR ontvangt een schriftelijke reactie van de Wor-bestuurder op het advies. Deze reactie zal ook met de leden van het algemeen bestuur worden gedeeld.

Na vaststelling van de hoofdstructuur en Functieboek I worden zo spoedig mogelijk de vacatures voor domeinmanagers opengesteld (eerst intern en daarna eventueel extern). Aansluitend worden de vacatures voor de teammanagers opengesteld. Dit alles past bij de vaart die gewenst is en is bovendien nodig om de organisatie per 1 januari 2026 van start te kunnen laten gaan.

Bijlagen
1. 201695521 – Toekomstige organisatiestructuur – organogram

Houtskoolschets hoofdstructuur



1STROOM
DUIVEN & WESTERVOORT
1Stroom werkt voor de gemeente Duiven
en de gemeente Westervoort

Voorstel algemeen bestuur

Onderwerp : Voorstel AB - Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025

Zaak- & documentnr. : Z/24/130279 201700384
Opsteller : Daphne Backer & Wendy van Roest
Afdeling : Advies

Openbaarheid : Openbaar
Afstemming met : MT, DT, DB en OR 1Stroom

Samenvatting

In het kader van de juridische kwaliteitszorg waar het team Juridische Zaken mee bezig is, zijn er het afgelopen jaar een aantal zaken naar voren gekomen. Een van deze zaken zijn de klachtenregelingen. De huidige klachtenregelingen van 1Stroom, de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort zijn verouderd en toe aan vernieuwing. Op dit moment zijn er vier klachtenregelingen: een klachtenregeling voor 1Stroom, een klachtenregeling voor de gemeente Duiven en twee klachtenregelingen voor de gemeente Westervoort. Voor u ligt de nieuw opgestelde klachtenregeling die geldend is voor 1Stroom en beide gemeenten, ter vervanging van de huidige klachtenregelingen. In het MT-overleg van 17 december 2024, het DT-overleg van 13 januari 2025 en het DB-overleg van 5 juni 2025 is akkoord gegeven om het voorstel verder op de route te brengen. De OR van 1Stroom heeft op 31 maart 2025 ingestemd met de nieuwe klachtenregeling. De nieuwe klachtenregeling ligt nu ter vaststelling voor.

Beslispunten

1. De opgestelde klachtenregeling en bijbehorende bijlagen vast te stellen voor zover het de bevoegdheden van het AB betreft.

Aanleiding

Per 1 januari 2025 wordt de rol van klachtencoördinator ingevuld door een andere medewerker van 1Stroom; de adviseur dienstverlening. Daarnaast is team Juridische Zaken het afgelopen jaar bezig geweest met een inventarisering gelet op de juridische kwaliteitszorg en is er geconstateerd dat de klachtenregelingen aanpassing behoeven. De klachtenregelingen van 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort zijn sterk verouderd. Daarnaast bleek er nog een geldende klachtenregeling te zijn voor Goed voor Elkaar Team Westervoort (vastgesteld in 2015 voor klachten over het sociaal team). Dit team bestaat inmiddels al jaren niet meer.

Voorgesteld wordt om één klachtenregeling te vormen die van toepassing is voor 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort. In deze klachtenregeling is ook de informele behandeling van klachten opgenomen, iets wat in deze tijd centraal staat.

Beoogd effect

De klachtenregeling bevat een werkwijze die bijdraagt aan het herstel van vertrouwen in de gemeentelijke overheid.

Argumenten

1.1 De nieuwe klachtenregeling is beter uitvoerbaar
De voorgestelde klachtenregeling is beter leesbaar en geeft overzichtelijk weer wat klachten zijn, wat de rol van een klachtcoördinator is, wie welke klachten in behandeling neemt en hoe de informele- en formele klachtbehandeling eruitziet. Daarnaast is de voorgestelde klachtenregeling volledig ingericht op de huidige samenstelling van de drie organisaties: 1Stroom als ambtelijke organisatie voor gemeente Duiven en gemeente Westervoort. Ten opzichte van de huidige klachtenregelingen van 1Stroom en beide gemeenten, is de voorgestelde klachtenregeling beter uitvoerbaar.

1.2 Het is belangrijk dat de informele behandeling van klachten centraal staat en dit vastgelegd wordt in de klachtenregeling
Het informeel behandelen van klachten is de afgelopen tijd bij gemeenten steeds meer centraal komen te staan. Door het toepassen van de informele behandeling kan worden gezocht naar overeenstemming en gedeeld begrip van hoe problemen in de toekomst kunnen worden voorkomen. Daarnaast is het een toegankelijkere manier voor medewerkers en inwoners om hun klacht bespreekbaar te maken en sluit dit goed aan op onze Visie op dienstverlening.

1.3 Het is wenselijk om één klachtenregeling te hebben die van toepassing is op de drie organisaties
De behandeling van klachten wordt gemakkelijker voor de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar wanneer er één regeling is die van toepassing op zowel 1Stroom als de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort.

1.4 De klachtenregelingen van de gemeente Duiven, de gemeente Westervoort en 1Stroom zijn dermate verouderd dat de inhoud van de klachtenregelingen niet meer kloppend is.
De klachtenregeling van de gemeente Duiven is vastgesteld in 2012. De klachtenregelingen van de gemeente Westervoort zijn vastgesteld in 2015. Na de oprichting van de gemeenschappelijke regeling 1Stroom in 2018 zijn de klachtenregelingen van zowel de gemeente Duiven als de gemeente Westervoort daar niet op aangepast. Daarnaast klopt bepaalde terminologie uit de Klachtenregeling 1Stroom 2018 niet meer met de huidige situatie, vanwege ontwikkelingen binnen de organisatie. Zo wordt in de Klachtenregeling 1Stroom 2018 nog verwezen naar de teamregisseur als klachtbehandelaar voor klachten over medewerkers, terwijl er binnen 1Stroom geen teamregisseurs meer zijn. Dit maakt dat de inhoud van de regelingen niet meer klopt met de huidige situatie. Het is dus noodzaak dat er een nieuwe klachtenregeling wordt vastgesteld die de huidige klachtenregelingen vervangt.

Kanttekeningen

1.1 De beschreven werkwijze vraagt om commitment van alle betrokkenen
Tot 2024 zijn klachten op verschillende wijzen opgepakt en afgehandeld. Met het vaststellen van de nieuwe werkwijze wordt meer uniformiteit en voorspelbaarheid beoogd. Dit draagt bij aan de tevredenheid over de klachtbehandeling. Intussen vraagt dit wel om extra

bewustwording van de klachtbehandelaars over tijdig en conform voorgeschreven werkwijze afhandelen van klachten. De klachtencoördinator kan de klachtbehandelaars daarin ondersteunen en zal zeker in het begin extra beschikbaar zijn om te zorgen voor een goede uitrol van de procedure.

Financiële paragraaf

Er zijn geen financiële aspecten.

Communicatie

De klachtenregeling wordt op voorgeschreven wijze bekendgemaakt en verder gepubliceerd op de websites duiven.nl, westervoort.nl en 1stroom.nl. Daarnaast wordt op Binnenshuis informatie over de nieuwe klachtenregeling geplaatst, zodat de collega's hiervan op de hoogte zijn.

Voor de behandeling van klachten zijn er twee stroomschema's gemaakt voor intern gebruik. Deze stroomschema's zijn toegevoegd als bijlage aan dit voorstel.

Er is een standaard ontvangstbevestiging gemaakt. Deze wordt bij een schriftelijke klacht, door de klachtencoördinator, per e-mail naar de klager gestuurd. Deze ontvangstbevestiging is toegevoegd als bijlage aan dit voorstel.

Uitvoering

De grootste wijzigingen ten opzichte van de oude klachtenregelingen zijn in een 'was-wordt-tabel' weergegeven.

In het MT-overleg van 17 december 2024, het DT-overleg van 13 januari 2025 en het DB-overleg van 5 juni 2025 is akkoord gegeven om het voorstel voor de nieuwe klachtenregeling verder op de route te brengen. De OR van 1Stroom heeft op 31 maart 2025 ingestemd met de nieuwe klachtenregeling. De instemmingsbrief is als bijlage bijgevoegd bij dit voorstel. Na akkoord op de voorgestelde regeling door het AB is de Klachtenregeling voor zover het de bevoegdheden binnen 1Stroom betreft vastgesteld. Tegelijkertijd is de voorgestelde regeling op route gebracht richting de colleges en de gemeenteraden van de gemeenten Duiven en Westervoort.

Nadat de klachtenregeling is vastgesteld voor zover het de bevoegdheden betreft binnen gemeente Duiven en Westervoort, kan de nieuwe klachtenregeling in werking treden en de oude klachtenregeling 'Klachtenregeling 1Stroom 2018' worden ingetrokken.

Bijlagen

- (201681292) – Klachtenregeling 1Stroom, de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort 2025
- (201681302) – Stroomschema's m.b.t. de werkwijze voor intern gebruik
- (201681303) – Opgestelde ontvangstbevestiging
- (201681301) – Was-wordt-tabel
- (201681299) – Klachtenregeling 1Stroom 2018
- (201681294) – Klachtenregeling gemeente Duiven
- (201681295) – Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015
- (201681297) – Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015
- (201695441) – Instemmingsbrief OR

Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025

Artikel 1

De richtlijn klachtbehandeling voor 1Stroom, de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort luidt als volgt: Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Bij 1Stroom en de gemeenten Duiven en Westervoort streven we ernaar om klachten snel en persoonlijk aan te pakken. We staan de klager dan ook vanuit een open, geïnteresseerde en oplossingsgerichte houding te woord.

In de 'Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2024' wordt de klachtbehandeling omschreven. Deze klachtenregeling geldt dus voor gemeenschappelijke regeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort.

We streven naar een laagdrempelige klachtprocedure, waarbij contact met de klager voorop staat. Dit leidt tot de meest bevredigende oplossing voor beide partijen.

Het kader voor klachtbehandeling is geregeld in wetgeving (hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, ook wel de Awb genoemd). Bij 1Stroom en de gemeenten Duiven en Westervoort staat een informele benadering van de klachtbehandeling voorop. De klachtbehandeling is zoveel mogelijk in lijn met de visie van de Nationale Ombudsman en onze eigen visie op dienstverlening.

Klachten zullen onvolkomenheden in de organisaties aan het licht brengen en leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisaties.

Hoofdstuk 2 Klachten

Wat is een klacht?

Een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop een orgaan[1] of een persoon, werkend voor 1Stroom, de gemeente Duiven of de gemeente Westervoort, zich in een bepaalde gelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen. Een digitaal ingediende klacht wordt behandeld als een schriftelijke klacht.

Wie is de klager?
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient.

Wie is de beklaagde?
Het orgaan of de persoon binnen 1Stroom, gemeente Duiven of gemeente Westervoort over wie wordt geklaagd.

[1] Organen van de gemeenten zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester. Organen van 1Stroom zijn het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de directie.

Wie is de klachtbehandelaar?
De persoon die de klacht behandelt. Dit kan een (direct) leidinggevende zijn, een persoon die daarvoor is aangewezen op een afdeling of de klachtencoördinator.

Wie is de klachtencoördinator?
De adviseur dienstverlening, met als aandachtsgebied klachtbehandeling.

Voor welke klachten is de klachtenregeling niet van toepassing?

Een klacht over:	**Waar kan men terecht?**
Klachten van burgers omtrent discriminatie	Klager kan terecht bij het meldpunt van Vizier Oost
Klachten van medewerkers in de organisatie over intimidatie, pesten, racisme, seksisme of andere vormen van ongewenst gedrag	Klager kan terecht bij de direct leidinggevende en/of de vertrouwenspersoon
Klachten van medewerkers over misstanden of een schending van de gedragscode (vermoeden van niet integer handelen)	Zie de gedragscode die geldt voor de beklaagde
Klachten van medewerkers van de gemeente over burgers	Klager kan terecht bij de direct leidinggevende
Klachten die gaan over de dienstverlening van aanverwante organisaties	Externe organisaties hebben een eigen klachtenregeling of richtlijn en zullen de klachten zelf in behandeling nemen Dit geldt ook voor commissies met eigen rechtspersoonlijkheid. Bij klachten over aan de gemeente gerelateerde instanties met eigen rechtspersoonlijkheid en hun medewerkers, wordt de klager naar de desbetreffende instantie verwezen Klachten die gaan over (leden van) de commissie bezwaarschriften worden door het college van B&W van de gemeente Duiven of de gemeente Westervoort behandeld. De commissie bezwaarschriften heeft namelijk geen eigen rechtspersoonlijkheid en werkt onder verantwoordelijkheid van beide gemeenten
Klachten over de openbare ruimte (meldingen)	Melden kan op de website bij ‘Melding doen’ of direct via Fixi
Klachten over beleid	De afdeling waar het beleid is opgesteld

Hoofdstuk 3 De behandeling van klachten

Wat doet de klachtbehandelaar?
De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een goed verloop van de klachtbehandelingsprocedure. Hierbij wordt rekening gehouden met deze klachtenregeling en met hoofdstuk 9 van de Awb. Dit houdt onder andere in:

- De klachtbehandelaar behandelt de klacht (in eerste instantie) informeel. Dit betekent dat de klachtbehandelaar contact zoekt met klager en de beklaagde. Er wordt bekeken of de beklaagde de onvrede kan wegnemen.

- De klachtbehandelaar vraagt bij de klager een toelichting op de klacht.

- De klachtbehandelaar vraagt de beklaagde om een reactie op de klacht.

- Als het niet lukt de klacht informeel naar tevredenheid van klager af te wikkelen, dan vindt er een gesprek plaats tussen klachtbehandelaar, beklaagde en klager. De klachtbehandelaar maakt van dit gesprek een verslag waarin zijn opgenomen: de visies van de klager, de beklaagde en de klachtbehandelaar over de gedraging waartegen de klacht zich richt.

- De klachtbehandelaar vormt een oordeel over de klacht en beslist.

- De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat de klager (bij de formele aanpak) schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte wordt gesteld van de uitkomst van de klachtbehandeling (beslissing op de klacht). Ook de beklaagde wordt geïnformeerd over de uitkomst van de klachtbehandeling.

Wat doet de klachtencoördinator?

- De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de leidinggevende van de beklaagde.

- De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht en geeft de vervolgstappen aan. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de informele aanpak. Een formele afhandeling van de klacht blijft mogelijk.

- De klachtencoördinator plant voor de klachtbehandelaar een (telefonische) afspraak in met de klager.

- De klachtencoördinator bewaakt de voortgang en zorgvuldigheid van het hele proces en registreert de wijze van behandeling van de klacht;

- De klachtencoördinator adviseert en ondersteunt waar nodig de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.

- De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman en/of de Autoriteit Persoonsgegevens;

- De klachtencoördinator stelt jaarlijks een overzicht op van de geregistreerde klachten en doet daarbij zo nodig aanbevelingen. Daarnaast zorgt de klachtencoördinator ervoor dat de organen van 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort een kennisgeving ontvangen.

Is het maken van geluidsopnames van gesprekken toegestaan?
Ja, het maken van geluidsopnames is toegestaan als alle aanwezigen hiermee instemmen.

Welke klachten hoeven niet te worden behandeld?

In sommige situaties bestaat er geen verplichting tot het behandelen van klachten (artikel 9:8 Awb). Dit geldt onder andere in de volgende situaties:

- het betreft een herhaalde klacht of
- de bewuste gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden of
- tegen de gedraging kan een bezwaar-of beroepschrift worden ingediend of
- het belang van de klager of het gewicht van de gedraging is onvoldoende.

De gemeente mag overigens wel besluiten in deze specifieke situaties een klacht toch in behandeling te nemen. Als klachtbehandelaars een klacht niet in behandeling nemen, stellen zij de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht, gemotiveerd in kennis van die beslissing.

Hoofdstuk 4 Wie beslist over klachten?

Beslissing op de klacht

De klachtbehandelaar streeft ernaar de klager en beklaagde binnen zes weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de conclusies die het daaraan verbindt. De termijn van zes weken kan eenmalig met vier weken worden verlengd. Verder uitstel van de termijn is mogelijk indien de klager hier schriftelijk mee instemt. De klachtcoördinator ontvangt een afschrift van de beslissing.

Gemeenschappelijke regeling 1Stroom	
Bij een klacht over:	**Klachtbehandelaar:**
Medewerker	Direct leidinggevende
Direct leidinggevende	Algemeen directeur, voorzitter van de directie

Lid van de directie	Voorzitter van het dagelijks bestuur
Een lid van het dagelijks bestuur, de voorzitter van het dagelijks bestuur of het dagelijks bestuur in zijn geheel	Het algemeen bestuur
Algemeen bestuur	Voorzitter van het algemeen bestuur
Gemeenten Duiven / Gemeente Westervoort	
Bij een klacht over:	**Klachtbehandelaar:**
Gemeentesecretaris	Burgemeester betreffende gemeente
Wethouder	Burgemeester betreffende gemeente
Burgemeester	Locoburgemeester betreffende gemeente
College van burgemeester en wethouders	Burgemeester betreffende gemeente

De gemeenteraad	Voorzitter van de gemeenteraad betreffende gemeente
De voorzitter van de gemeenteraad	De plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad betreffende gemeente
De griffier	De voorzitter van de gemeenteraad op advies van de werkgeverscommissie betreffende gemeente
Griffiemedewerker	Griffier betreffende gemeente

Hoofdstuk 5 Klachtbehandeling in tweede instantie

Niet eens met de klachtbeslissing?
In de brief of e-mail met de beslissing op de klacht wordt vermeld dat de klager, indien deze het niet eens is met het oordeel, binnen een jaar na ontvangst van het oordeel, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.

De klacht kan dan gestuurd worden aan:

Nationale Ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag

Telefoon: 0800 - 33 55 555
Website: https://www.nationaleombudsman.n

Gaat een klacht over privacy (AVG), dan kan de klacht ook (dus in eerste of tweede instantie) worden voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

De klacht kan dan gestuurd worden aan:

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag

Telefoon: 088 - 1805 250
Website: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl

Artikel 2 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking van deze regeling. Voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze regeling wordt de Klachtenregeling 1Stroom 2018 (vastgesteld op 2 januari 2018) door middel van een besluit van het dagelijks bestuur van 1Stroom ingetrokken.
2. De Klachtenregeling gemeente Duiven (vastgesteld in november 2012) wordt voorafgaand de inwerkingtreding van deze regeling middels een collegebesluit van het college van Duiven ingetrokken.
3. De Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015 (vastgesteld op 14 december 2015) wordt voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze regeling middels een raadsbesluit ingetrokken.
4. De Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015 (vastgesteld in 2015) wordt voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze regeling middels een collegebesluit ingetrokken.

5. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025.

Ondertekening

Vastgesteld in het .....DB-overleg van 1Stroom van: 2025
de voorzitter,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld in het .....AB-overleg van 1Stroom van: 2025
de voorzitter,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld door de burgemeester Duiven op 2025
de burgmeester,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld in de collegevergadering Duiven van: 2025
de gemeentesecretaris,
A. van der Gaag

de burgemeester,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld in de raadsvergadering Duiven van: 2025
De griffier,
W. Bosch

De voorzitter,
H.B. Hieltjes

Vastgesteld door de burgemeester Westervoort op 2025
de burgmeester,
A.J. van Hout

Vastgesteld in de collegevergadering Westervoort van: 2025
de gemeentesecretaris,
M. Sluiter

de burgemeester,
A.J. van Hout

Vastgesteld in de raadsvergadering Westervoort van: 2025
De griffier,
M. Smits

De voorzitter,
A.J. van Hout

TOELICHTING BIJ KLACHTENREGELING 1STROOM, GEMEENTE DUIVEN EN GEMEENTE WESTERVOORT 2025

Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft voorschriften voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen en van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Deze klachtenregeling is opgesteld met inachtneming van de voorschriften zoals deze zijn gesteld in de Awb.

1. De klachten

De omschrijving van klachten in deze regeling, komt overeen met artikel 9:1 van de Awb. De wetgever heeft klachten over algemeen beleid of regelgeving uitgesloten.

Meldingen worden onderscheiden van klachten, doordat meldingen niet gericht zijn op een gedraging. De klachtbehandelaar of de klachtencoördinator kan de melding die als klacht binnenkomt (laten) behandelen als melding.

Voor alle duidelijkheid zijn er naast meldingen ook bezwaren en zienswijzen te onderscheiden van klachten, ook voor deze uitingen is deze regeling niet van toepassing. Hieronder leggen we kort uit wat wordt verstaan onder een klacht, een melding, een bezwaar en een zienswijze, omdat die vaak door elkaar worden gehaald. Deze regeling is uitsluitend bedoeld voor klachten.

Klacht
Een klacht gaat altijd over GEDRAG van (een lid van) het bestuur of een medewerker van 1Stroom, de gemeente Duiven of de gemeente Westervoort. Het gaat dus om klagers die menen dat er sprake is van een onjuiste en/of niet respectvolle behandeling en dergelijke.

Melding
Een melding gaat altijd over een actueel FEIT, bijvoorbeeld een lantaarnpaal is stuk, een stoeptegel ligt los, de website doet het niet, vuilnis ligt op straat, er is geluidsoverlast enzovoort. Dit zijn dus eigenlijk ‘storingen en storende zaken’ die over het algemeen voor iedereen waarneembaar zijn en verholpen moeten worden.

Bezwaar
Een bezwaar gaat altijd over een BESLUIT van de gemeente. Een inwoner kan (individueel of collectief) bezwaar maken als je zelf nadelige gevolgen ondervindt van een genomen besluit.

Zienswijze
Zienswijzen kunnen worden ingediend tegen een VOORNEMEN van het gemeentebestuur.

2. Algemeen

Elke schriftelijke klacht gaat naar de behandelend klachtbehandelaar. De klachtbehandelaars beoordelen of het inderdaad om een klacht gaat en handelen naar dit oordeel. In de beoordeling passen de klachtbehandelaars de definitie klacht ruim toe.

Voor mondelinge klachten geldt dat wanneer ze binnenkomen bij de behandelend ambtenaar deze natuurlijk in gesprek mag gaan en de klacht wellicht zelf kan wegnemen. Als dit het geval

is, is er geen sprake van een klacht en wordt deze ook niet als zodanig geregistreerd en behandeld. Klachten zijn waardevolle feedback en hier hoort een goede registratie bij.

3. De behandeling van klachten

Kenmerken professionele klachtenbehandeling

1) Goede toegang tot de gemeente en alertheid van medewerkers
Goede toegang tot de gemeente houdt in dat er geen eisen gesteld zouden moeten worden aan het indienen van een klacht. Op deze manier is en blijft er goed contact tussen de burger en de gemeente. Ook kan de gemeente de burger zo beter en makkelijker op weg helpen. Klachten kunnen via e-mail, een brief of telefonisch worden geuit. Alertheid van medewerkers vergt een open houding en training om klachten te herkennen en erkennen.

2) Verkenning en analyse van de klacht
Als een klacht eenmaal als zodanig is herkend is het belangrijk om de klacht te analyseren. Vaak wil een burger zich gezien en gehoord voelen, juist behandeld worden en een goede onderbouwing hebben van een besluit. Door een klacht goed te analyseren waarbij er goed naar het belang van de burger wordt gekeken en geluisterd, kan er een goede oplossing komen.

De analyse start door eerst persoonlijk contact met de burger te leggen. Telefonisch, of in een persoonlijk gesprek op locatie is de beste manier om dit contact te starten. In een dergelijk gesprek is het goed om aan te geven wat de burger kan verwachten. Dit eerste gesprek is belangrijk om de focus te leggen op wat het probleem van de burger is.

3) Duidelijke klachtenrichtlijn
De burger wil zien dat zijn klacht wordt behandeld. De burger wil dat zijn klacht serieus wordt genomen en wordt opgepakt en dat hij duidelijkheid krijgt over de verdere behandeling. De gemeente kan hieraan tegemoetkomen door een vaste procedure met duidelijke stappen en waarborgen te hanteren. Op die manier krijgt hij meer vertrouwen in de klachtenbehandeling. Daarom is het belangrijk dat de gemeente een goede klachtenregeling heeft en deze op de gemeentelijke website plaatst. De procedure moet eenvoudig te vinden zijn voor de burger, maar ook voor de medewerkers. Er zijn wat randvoorwaarden waaraan een goede klachtenregeling moet voldoen. De klachtbehandelaar moet goed contact onderhouden met de burger en hij moet de beklaagde begeleiden / meenemen in het proces. De klachtencoördinator of klachtbehandelaar kan medewerkers, beklaagden en klager op hun gemak stellen, luisteren (verhaal laten doen), begeleiden in het proces en duidelijk maken wat eenieder kan verwachten.

Intern zullen er ook goede werkafspraken moeten worden gemaakt over rollen en verantwoordelijkheden. Zo ontstaat er eenduidigheid in de klachtenregeling. Klachtenbehandeling is altijd maatwerk.

Bij werkafspraken kan gedacht worden aan: ontvangst en registratie, manier van klachtenbehandeling, afleggen verantwoording en rollen. De gemeente is een lerende organisatie en van klachten kunnen we leren! Het is belangrijk om goed te beseffen wát we geleerd hebben en dit te borgen. Daarnaast is het wenselijk dat ook de borging van hetgeen is geleerd door de gemeente wordt geregeld. Schijn van partijdigheid moet worden vermeden. De behandelaar moet altijd iemand zijn die niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht.

4) Zoeken naar een oplossing
Als het probleem duidelijk is, dan is de volgende stap het zoeken naar een oplossing. Het zoeken doe je samen met de burger en alle betrokkenen. Het heeft de voorkeur dat de beklaagde medewerker de onvrede wegneemt en samen met de klagende burger tot een oplossing komt. Uiteraard is het komen tot een oplossing afhankelijk van de bereidwilligheid van partijen om met elkaar in gesprek te gaan of een uitleg te geven hoe iets bedoeld is.

5) Geen oplossing en dan ...
Als er geen oplossing is gevonden bij het bewandelen van de vier eerste stappen (de informele procedure), wordt er overgegaan op de procedure volgens de Awb (de formele procedure). Er zal dan eerst getoetst moeten worden aan de formele redenen om van een onderzoek af te zien. Als er sprake is van een klacht dan moet de gemeente nader onderzoek doen. Hier heeft de gemeente vrijheid in de manier waarop. Een vast onderdeel is wel het horen van de klager en beklaagde. Het doel van onderzoek is om de juiste feiten, beleid en regelgeving te achterhalen. Op basis van dit onderzoek kan een goed oordeel worden gevormd over de klacht en het besluit.

Het is raadzaam om het onderzoek door de klachtbehandelaar of klachtencoördinator te laten verrichten. Ook bij de formele procedure blijft persoonlijk contact met de klager een belangrijk punt. Het horen in deze fase heeft een ander doel dan het eerste contact onder punt 1. In het eerste contact is het doel er achter te komen wat de burger met de klacht wil bereiken en de klacht helder te krijgen. Soms is het echter lastig om te achterhalen wat er precies is gebeurd. Tegelijk is het ook een gezamenlijk gesprek om te kijken of er begrip is voor elkaar en elkaars standpunten en uiteindelijke belangen.

6) Afronding
Nadat de klacht is getoetst aan rechtmatigheid en behoorlijkheid zal met afweging van standpunten en belangen de gemeente tot een oordeel moeten komen.

Een klacht is bij formele behandeling gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk. Dit oordeel zal schriftelijk meegedeeld moeten worden aan klager en beklaagde. Aanbevolen wordt om in de brief een korte samenvatting te maken van het proces en van het gesprek dat tussen partijen heeft plaatsgevonden.

In de brief staat uiteraard ook het besluit met een goede motivering en de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale Ombudsman als men niet tevreden is. Het besluit wordt voorzien van een verslag van een eventueel gehouden hoorzitting.

Geluidsopnamen

Voor het maken van geluidsopnamen hanteren wij de richtlijn van de Nationale Ombudsman. Hierin staat onder andere dat:

- een overheidsinstantie het maken van een geluidsopname toestaat, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan;

- een burger van tevoren duidelijk maakt dat hij een geluidsopname wil maken;

- de burger aan de overheidsinstantie een kopie van de opname verstrekt als deze dat wenst (of andersom als de overheidsinstantie de opname maakt);
- noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld;

- noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar.

https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2014/ombudsman-maakt-spelregels-voor-het-maken-van-geluidsopnamen

4. Klachtbehandeling in tweede instantie

Klachtbehandeling in tweede instantie ligt bij de Nationale ombudsman. Klachten over privacy kunnen in eerste en tweede instantie worden voorgelegd aan de Autoriteit persoonsgegevens. Voor schuldhulpverlening is dit in tweede instantie ook mogelijk bij de Brancheorganisatie voor professionele schuldhulpverlening en sociale kredietverlening in Nederland (NVVK).

Stappenplan **Klachtbehandeling**

Start | Mondelinge klacht | schriftelijke klacht | Einde

Ik dien een **mondelinge** klacht in

Ik ga – zo mogelijk – in gesprek om de klacht weg te nemen, met als doel:

1. Luisteren en daarmee oprechte aandacht te hebben voor de klager en diens klacht.

2. Achterhalen of de klager behoefte heeft aan een formele behandeling van de klacht

Klager wenst GEEN formele behandeling

Klacht direct afhandelen en/of een belafspraak maken voor een collega

Met als gevolg:

- Klager tevreden > klacht is afgehandeld

Klager wenst formele behandeling

Klager wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een schriftelijke klacht

Met als gevolg:

- Schriftelijke klacht
- Zie verder ‘Proces schriftelijke klacht’

Stappenplan **Klachtbehandeling**

Start | Mondelinge klacht | schriftelijke klacht | Einde

Ik dien een **schriftelijke** klacht in.

Digitale kanalen:
https://www.duiven.nl/klacht-over-behandeling-gemeente
https://www.westervoort.nl/klacht-over-behandeling-gemeente

Met als resultaat:

- Schriftelijke klacht is (naar tevredenheid) afgehandeld,

of

- Indienen van een schriftelijke klacht bij de Nationale Ombudsman

Ik ontvang de klacht in JOIN en/of mailbox.

Ik stel de klachtbehandelaar op de hoogte en:
- stuur een ontvangstbevestiging naar de klager.
- maak een belafspraak tussen klager en klachtbehandelaar.

Ik neem contact op met de klager en de beklaagde, en ....

...binnen een week laat ik beiden afzonderlijk hun verhaal doen.

Kunnen we de klacht informeel afhandelen?

Ja

Ik bevestig dat aan de klager, beklaagde en de klachtencoördinator

Nee

... Ik organiseer een formeel klachtgesprek met betrokkenen en ...

... ik maak een verslag van het gesprek en stel binnen 6 weken een beslissing op.

Ik stel alle partijen op de hoogte van de beslissing, en ...

.... Ik wijs op de mogelijkheid de klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen.

Voorbeeldmail ontvangstbevestiging klacht

Betreft: Klacht, nummer

Beste *< mevrouw/ meneer…..>,*

Hiermee bevestig ik dat ik uw onderstaande klacht goed heb ontvangen. Deze is geregistreerd onder bovengenoemd nummer.

Hartelijk bedankt voor het melden van uw klacht. Hierdoor helpt u ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Ik heb uw klacht in behandeling gegeven bij <naam>. Dit is de leidinggevende van de medewerker waarover uw klacht gaat.

Hij/zij zal <datum en tijdstip> contact met u opnemen.
Komt dit niet uit, dan hoor ik het graag. Dan maken we een nieuwe afspraak.

Hartelijke groet,

Wendy van Roest
Klachtencoördinator

Was-wordt-tabel | Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025

Belangrijkste wijzigingen	Klachtenregeling 1Stroom 2018	Klachtenregeling gemeente Duiven 2012	Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015	Klachtenregeling Goed voor elkaar Team Westervoort 2015	Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025
Algemeen	Geen inleiding.	Geen inleiding.	Geen inleiding.	Deze aparte klachtenregeling voor het Sociaal Team van de gemeente Westervoort is nooit ingetrokken. Inmiddels bestaat dit team al een aantal jaar niet meer.	Er is één klachtenregeling voor 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort. Uitgangspunt van deze klachtenregeling is een laagdrempelige klachtenprocedure voor de klager en indien mogelijk staat informele afhandeling van klachten centraal. Daarnaast is de regeling beter leesbaar.
Klacht	In deze regeling staat niet omschreven waar de klager terecht kan met een klacht die niet onder de klachtenregeling valt.	In deze regeling staat niet omschreven waar de klager terecht kan met een klacht die niet onder de klachtenregeling valt.	In deze regeling staat niet omschreven waar de klager terecht kan met een klacht die niet onder de klachtenregeling valt.		In de regeling is een tabel opgenomen voor welke klachten de regeling niet van toepassing is en waar de klager dan wel terecht kan met zijn klacht.

Klachtbehandelaar	Een klacht tegen het AB van 1Stroom is niet in de klachtenregeling opgenomen. In de regeling staan nog functies genoemd die niet meer bestaan binnen 1Stroom.	In de regeling staan nog functies genoemd die niet meer bestaan binnen 1Stroom.	In de regeling staan nog functies genoemd die niet meer bestaan binnen 1Stroom.		De klachtbehandelaar is de persoon die de klacht behandelt. Dit kan een leidinggevende zijn, een persoon die daarvoor is aangewezen op een afdeling of de klachtencoördinator. In de regeling is een tabel opgenomen waarin duidelijk staat welke klacht door welke klachtbehandelaar in behandeling wordt genomen. Deze klachtbehandelaar neemt ook de beslissing op de klacht. De klachtbehandelaars wijken in sommige gevallen af van eerdere regelingen.
Klachtencoördinator					De adviseur dienstverlening, met als aandachtsgebied klachtbehandeling. De klachtencoördinator neemt een aantal taken over van de klachtbehandelaar: -De klachtencoördinator stuurt bij een schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging aan de klager -De klachtencoördinator plant voor de klachtbehandelaar een (telefonische) afspraak in met de klager.
Klachtbehandeling in tweede instantie	Verwijzing naar Nationale Ombudsman.	Geen verwijzing voor klachtbehandeling in tweede instantie in de regeling.	Verwijzing naar Nationale Ombudsman.	Verwijzing naar Nationale Ombudsman.	**Bij een klacht over privacy** kan de klacht worden doorgestuurd aan de Autoriteit Persoonsgegevens. **Voor de overige klachten** kan de klacht worden doorgestuurd naar de Nationale Ombudsman.

Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Besluit van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling 1Stroom houdende regels omtrent klachten Klachtenregeling 1Stroom 2018

Geldend van 24-02-2018 t/m heden

Intitulé

Besluit van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling 1Stroom houdende regels omtrent klachten Klachtenregeling 1Stroom 2018

Hoofdstuk 1: begripsomschrijving en algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging van:

- **1.** Een bestuursorgaan;
- **2.** De voorzitter of een lid van het dagelijks bestuur
- **3.** Een medewerker van 1Stroom

b. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door een bestuursorgaan of door een onder a sub 2. of 3. bedoelde persoon

c. Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij een bestuursorgaan over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als gedraging van het bestuursorgaan.

d. Bestuursorgaan

- **1.** Het algemeen bestuur
- **2.** Het dagelijks bestuur
- **3.** De voorzitter van het dagelijks bestuur
- **4.** De heffingsambtenaar
- **5.** De invorderingsambtenaar

e. Algemeen bestuur: het algemeen bestuur van 1Stroom

f. Dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van 1Stroom

g. Medewerker: een ambtenaar van 1Stroom of een persoon die anderszins werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van 1 Stroom

h. De directie: de directeuren en de adjunct-directeur van 1Stroom

i. Teamregisseur: de teamregisseur van het team waarbinnen de medewerker werkt over wiens gedraging een klacht wordt ingediend

j. Klachtbehandelaar: degene die op grond van 3.2 of 3.3 een klacht behandelt, onderzoekt en over de afdoening van een klacht adviseert aan een bestuursorgaan

k. Klachtcoördinator: de door de directie aangewezen functionaris die belast is met de registratie van klachten, toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten en ondersteuning verleent bij de behandeling van klachten

Artikel 1.2 Melding van klachten

De klachtbehandelaar en de klachtcoördinator worden van iedere schriftelijke of mondelinge klacht onmiddellijk in kennis gesteld

Artikel 1.3 Tegemoetkomen aan klager

Indien en zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht en is het bepaalde in deze verordening verder niet van toepassing.

Artikel 1.4 Nadere regels

De directie van 1Stroom kan nadere regels vaststellen over de wijze van indiening, registratie en behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten.

Hoofdstuk 2: Behandeling van mondelinge klachten

Artikel 2.1 Afhandeling en registratie van mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden binnen vier weken mondeling of schriftelijk afgedaan door de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 3.2. Hierbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling

2. Iedere mondelinge klacht wordt geregistreerd.

Hoofdstuk 3: Behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 3.1 Registratie van klachten

1. Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 3.2 en 3.3 behandelt. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.

2. Een langs digitale weg ingediende klacht wordt behandeld als een schriftelijke klacht.

3. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld, indien de klager daar uitdrukkelijk om verzoekt en ter tekening aan klager voorgelegd ter bevestiging dat de klacht correct is verwoord.

4. De klacht coördinator houdt een klachtregister bij. Hier wordt de aard van de klacht en de afhandeling geregistreerd.

Artikel 3.2 Informele klachtbehandeling

1. Indien de teamregisseur of een medewerker die binnen een team daarvoor is aangewezen de klacht zelf kan afhandelen, zal deze de klacht binnen een week na ontvangst van de klacht oplossen. Hij neemt daartoe contact op met de klager en met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hun verhaal te doen.

2. Afhankelijk van de uitkomst van de gesprekken kan alsnog een formele klachtbehandeling plaatsvinden, zoals bedoeld in artikel 3.3.

Artikel 3.3. Formele klachtbehandeling

1. Een klacht wordt behandeld en onderzocht door:
   a. De teamregisseur dan wel een lid van de directie in het geval dat een team geen teamregisseur heeft, indien het een gedraging van een ambtenaar betreft
   b. Een lid van de directie indien het een gedraging van een teamregisseur betreft
   c. De voorzitter van het dagelijks bestuur indien het een gedraging van een lid van de directie betreft
   d. Het algemeen bestuur indien het een gedraging van het dagelijks bestuur, een lid van het dagelijks bestuur of de voorzitter van het dagelijks bestuur betreft.
2. De klachtcoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.
3. Tijdens de behandeling van de klacht gaan partijen om de tafel met de klachtbehandelaar.

Artikel 3.4 Beslissing

De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft binnen zes weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de conclusies die het daaraan verbindt. De klachtcoördinator ontvangt een afschrift van de beslissing.

Hoofdstuk 4. Ombudsman

Artikel 4.1 Nationale Ombudsman

1. Na afhandeling van de klacht kan de klager zijn klacht kosteloos voorleggen aan de Nationale Ombudsman
2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de klacht

Hoofdstuk 5. Rapportage

Artikel 5.1 Jaaroverzicht

In de jaarrekening van 1Stroom wordt melding gemaakt van het aantal klachten dat op grond van deze regeling is ingediend, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Hoofdstuk 6. Slotbepalingen

Artikel 6.1 Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directie.

Artikel 6.2 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na de dag waarop deze is bekend gemaakt.

2. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling 1Stroom 2018.

Ondertekening

Aldus besloten in de vergadering van het dagelijks bestuur d.d. 2 januari 2018

het dagelijks bestuur van 1Stroom,

voorzitter secretaris

Ziet u een fout in deze regeling?

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: organisaties.overheid.nl.

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar regelgeving@overheid.nl

Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Klachtenregeling gemeente Duiven

Geldend van 01-12-2012 t/m heden

Intitulé

Klachtenregeling gemeente Duiven

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSOMSCHRIJVING EN ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsomschrijving

In deze verordening wordt verstaan onder:

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

b. *bestuursorgaan*: 1. de gemeenteraad;

2. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders;

3. de burgemeester.

c. *gedraging*: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:

1. een bestuursorgaan;

2. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie, alsmede een gewezen ambtenaar.

d. *klager*: de natuurlijke of rechtspersoon;

e. *afdelings hoofd*: het hoofd van een afdeling van de ambtelijke organisatie;

f. *klacht en coördinator*: een door burgemeester en wethouders aangestelde functionaris die tot taak heeft te bevorderen dat klachten tijdig, correct en op een uniforme wijze worden afgehandeld.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. De behandeling van klachten vindt plaats overeenkomstig de bepalingen van de afdelingen 9.1 en 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb);

2. In aanvulling hierop zijn de volgende bepalingen van toepassing.

HOOFDSTUK 2: INDIENING VAN KLACHTEN

Artikel 3 Indiening van klachten

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Alle klachten worden geregistreerd, evenals de wijze waarop zij zijn afgedaan.

Artikel 4 Mondelinge indiening klachten

Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld door degene die de klacht in ontvangst neemt.

Artikel 5 Schriftelijke indiening klachten

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het college van burgemeester en wethouders.
2. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
   a. de naam en het adres van de klager; b. de dagtekening;
   c. zo duidelijk mogelijk, een omschrijving van de gedraging (datum, tijdstip) waarop de klacht betrekking heeft en mededeling van wie zich aldus heeft gedragen; d. het feitelijk belang van klager met betrekking tot de gedraging en de reden waarom de klager meent hiertegen bezwaar te moeten maken.

Artikel 6 Registratie

Elke ingediende klacht over een gedraging wordt geregistreerd en in een gesloten envelop via de klachtencoördinator voorgelegd aan diegene die de klacht op grond van artikel 8 behandelt.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een ingediende klacht wordt schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld door wie de klacht wordt behandeld en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft krijgt de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden in een gesloten envelop.

HOOFDSTUK 3: BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 8 Klachtenbehandelaar

Een klacht wordt behandeld door:

1. een afdelingshoofd, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een ambtenaar van diens afdeling betreft;
2. de gemeentesecretaris, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het gedragingen van meerdere medewerkers van een afdeling dan wel van een gehele afdeling betreft;
3. de gemeentesecretaris, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
4. de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
5. de burgemeester, namens het college van burgemeester en wethouders, indien het een gedraging van een wethouder betreft;

6. de burgemeester, namens het college van burgemeesters en wethouders, indien het een gedraging van het college van burgemeester en wethouders betreft;

7. de locoburgemeester, indien het een gedraging van de burgemeester betreft;

8. de voorzitter van de gemeenteraad, indien het een gedraging van de gemeenteraad of een commissie betreft;

9. de werkgeverscommissie van de gemeenteraad, indien het een gedraging van de raadsgriffier betreft;

Artikel 9 Ontvankelijkheid

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

a. deze, gelet op artikel 3, tweede lid, te laat is ingediend;

b. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5, tweede lid en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen vier weken, nadat klager op de tekortkoming is gewezen, heeft verstrekt;

c. deze een gedraging betreft die reeds eerder met inachtneming van deze verordening is behandeld;

d. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;

e. ten aanzien van de gedraging voor klager een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat of heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;

f. ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;

g. zolang ten aanzien van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie;

h. de aangelegenheid behoort tot de algemeen verbindende voorschriften.

2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen daarvan.

Artikel 10 Mondelinge afdoening

1. De klachtenbehandelaar probeert de klacht in eerste instantie mondeling af te doen.

2. Deze mondelinge afdoening wordt overeenkomstig artikel 3 lid 3 geregistreerd. Wordt de klacht niet tot tevredenheid van klager mondeling afgedaan, dan wordt klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke klachtbehandeling.

Artikel 11 Onderzoek en horen

1. De klachtenbehandelaar behandelt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord en om op elkaars standpunt te reageren.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klager heeft verklaard daaraan geen behoefte te hebben.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12 Schriftelijke afdoening

1. De klachtenbehandelaar doet de klacht schriftelijk binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht gemandateerd af en deelt dit mee aan de klachtencoördinator.

2. In overleg met de klachtencoördinator stelt de klachtenbehandelaar de klager, degene tegen wie de klacht gericht is en de mandataris binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die er aan zijn verbonden.

3. De klachtenbehandelaar deelt hierbij schriftelijk mee dat klager, indien deze niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, zijn klacht kan voorleggen aan de Ombudscommissie.

4. De klachtenbehandelaar verstrekt desgevraagd aan overigen een afschrift of uittreksel van de beslissing op de klacht, onder zoveel als mogelijke waarborging van de anonimiteit van de in de beslissing genoemde personen.

5. Indien de klacht niet binnen een termijn van zes weken kan worden afgedaan, kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk, onder vermelding van de reden, mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

HOOFDSTUK 4 RAPPORTAGE

Artikel 13 Jaaroverzicht

1. Burgemeester en wethouders brengen over het afgelopen kalenderjaar verslag uit van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

2. Het jaarverslag wordt, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, ter kennis gebracht van de gemeenteraad.

HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN

Artikel 14 Onvoorzien

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet beslissen burgemeester en wethouders.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de eerste dag van de maand, volgende op die waarin de bekendmaking heeft plaatsgevonden en vervangt de huidige verordening op de behandeling van klachten uit 1998, die wordt ingetrokken.

Artikel 16 Citeerartikel

Deze verordening kan worden aangehaald als “**Klachtenregeling gemeente Duiven**”.

TOELICHTING KLACHTENREGELING GEMEENTE DUIVEN

Algemeen

Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Niemand is volmaakt ook de medewerkers en bestuurders van de gemeente Duiven niet. Omdat de gemeente het bestuursorgaan is dat het dichtst bij de burger staat zullen fouten die door de gemeente worden gemaakt direct effect hebben op de burger. Dit vereist grote zorgvuldigheid bij het handelen van de gemeente.

Artikelsgewijs

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

De omschrijving van het begrip klacht is in overeenstemming met de Wet Nationale ombudsman en is ruim, omdat een uiting van ongenoegen in de praktijk nogal gevarieerd kan zijn.

Bij bestuursorgaan zijn de organen vermeld zoals de gemeentewet die kent. Hierbij is tevens een lid van het college van burgemeester en wethouders vermeld, omdat een wethouder in de dagelijkse praktijk zelfstandige bevoegdheid kan hebben. Desondanks wordt een klacht tegen een lid van het college van burgemeester en wethouders beschouwd te zijn gericht tegen het college.

Een gemeenteraadslid werkt niet onder de verantwoordelijkheid van de raad, zodat alleen geklaagd kan worden over handelingen van de gemeenteraad als zodanig, maar niet over handelingen van individuele raadsleden. In dat geval staat de privaatrechtelijke weg open.

Bij gedraging is het de bedoeling aan te geven dat de gedraging van alle personen of onderdelen van de gemeente in directe zin onderwerp kunnen zijn van een klachtenprocedure.

“Klachten” die betrekking hebben op gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken binnen de leefomgeving van burgers (bijvoorbeeld: een scheef liggende trottoirtegel, een foutief geadresseerde vergunning, e.d.) worden beschouwd als meldingen en vallen 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. wanneer op een melding niet of traag wordt gereageerd is er aanleiding voor het indienen van een klacht.

Het begrip afdelingshoofd is een bestaand begrip. De klachtencoördinator is een nieuw begrip. Omdat is gekozen voor een decentrale afhandeling van de klachten is er coördinatie nodig voor een uniforme en tijdige afhandeling en registratie. Naast het bewaken van de voortgang van de afhandeling en de registratie, rapporteert de klachtencoördinator over de geregistreerde klachten.

Artikel 3 Indiening van klachten

De inzet van klachtenbehandeling is om alle klachten, mondelinge en schriftelijke, op een goede wijze af te handelen.

In het tweede lid wordt een afhandelingstermijn van maximaal één jaar genoemd. Deze termijn is overeenkomstig artikel 9:8 lid 1 onder b van de Awb.

Artikel 4 Mondelinge indiening klachten

De klacht wordt genoteerd op een daartoe ontworpen klachtenformulier dat breed in de organisatie voorhanden is.

Artikel 5 Schriftelijke indiening klachten

In de praktijk zullen schriftelijke klachten op verschillende plaatsen en manieren (per post of digitaal) binnenkomen. Ook de adressering zal verschillend zijn. Hierbij valt te denken aan klachten die gericht worden aan de burgemeester of aan de gemeentesecretaris. Ze kunnen ook binnenkomen op verschillende afdelingen.

Met artikel 5 wordt daarom aangegeven dat het college van burgemeester en wethouders de centrale ontvanger is, als verantwoordelijk orgaan voor de ambtenaren en als uitvoerder en voorbereider van besluiten door de raad.

In de leden 2 en 3 van dit artikel is aangegeven welke gegevens minimaal in een klacht moeten zijn opgenomen. Ook dient de indiener van de klacht de reden aan te geven waarom hij meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging. Uit dit gegeven kan worden opgemaakt of het belang van de klager voldoende is om tot behandeling over te gaan (zie art. 9).

Anonieme klachten hoeven in beginsel niet in behandeling te worden genomen. Volgens een uitspraak van de Nationale ombudsman lijdt dit beginsel uitzondering indien de klager zwaarwegende belangen heeft anoniem te blijven en de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar is, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht

(Nat. ombuds. nr. 93/ 067, AB 1993, nr. 207).

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging met een korte toelichting op de verdere gang van zaken. De praktijk leert dat het moeilijk kan zijn een klacht te onderscheiden van een bezwaar. Deskundigheid in het onderscheiden van klaag- of bezwaarschriften of anderszins zal noodzakelijk zijn (zie art. 9).

Artikel 8 Klachtenbehandelaar

De afdelingshoofden zijn namens het college van burgemeester en wethouders verantwoordelijk voor een goede klachtenafhandeling van de klachten overeenkomstig de regeling. Als de klacht betrekking heeft op een afdelingshoofd, de gemeentesecretaris, (een lid van) het college van burgemeester en wethouders, de (loco)burgemeester, de gemeenteraad of de griffier, is voor de behandeling een andere regeling vastgelegd. Indien nodig kan het college op grond van artikel 14 andere of aanvullende voorzieningen treffen.

Artikel 9 Ontvankelijk

Indien een klacht niet de gegevens vermeldt die nodig zijn voor een goede behandeling, kan de klacht buiten behandeling worden gelaten. Klager wordt eerst in de gelegenheid gesteld eventuele tekortkomingen te herstellen.

Denkbaar is dat wordt geklaagd over de inhoud van een beschikking en een of meer daarmee samenhangende feitelijke gedragingen, terwijl de beschikking in een administratieve procedure is of kan worden aangevochten. De klachtenbehandelaar zal de klacht als regel dan niet ter behandeling voorleggen en in overleg met de klachtencoördinator de klager daarover schriftelijk informeren.

In het geval het duidelijk is dat de klacht slechts een feitelijke gedraging betreft en de uitkomst van de klachtbehandeling geen effect zal hebben op de uitkomst van de administratiefrechtelijke procedure, wordt de klacht wel in behandeling genomen.

Artikel 10 Mondelinge afdoening

Bij de behandeling van een klacht is het voor de klager en voor de organisatie van belang de klacht zo snel mogelijk af te doen. In eerste instantie wordt getracht de klacht mondeling af te doen. Er moeten goede afspraken worden gemaakt over de wijze van afdoening. Als een klacht niet naar tevredenheid van klager mondeling blijkt te kunnen worden afgehandeld, wordt klager gewezen op het traject van schriftelijke klachtenbehandeling.

Artikel 11 Onderzoek en horen

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtenprocedure en is als zodanig ook opgenomen in het Voorontwerp van wet (Klachtrecht).

Afhankelijk van de aard van de klacht zal het onderzoek meer of minder formeel kunnen verlopen. Waar dat aan de orde is en de klager daarin mee wil gaan, kan het onderzoek daarbij het karakter van een bemiddeling krijgen. Tijdens de behandeling van de klacht kan blijken dat de klager niet langer behoefte heeft op een verdere (formele) afhandeling van de klacht. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht, conform artikel 9.5 van de Awb.

Artikel 12 Schriftelijke afdoening

Juist omdat een klacht betrekking heeft op een volgens de klager niet-behoorlijke gedraging, is het van belang de behandeling van de klacht zorgvuldig 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 in verband met de serieuze benadering van de klager en sluit bovendien aan bij de bepalingen in het Voorontwerp van wet (Klachtrecht).

In eerste instantie wordt geprobeerd de klacht mondeling af te doen. Als een ingediende klacht echter niet naar tevredenheid van klager mondeling blijkt te kunnen worden afgehandeld, wordt alsnog het traject van schriftelijke klachtenbehandeling ingezet. De behandelaar van de klacht heeft vier weken de tijd om de klacht schriftelijk af te handelen. Hij doet daarvan mededeling aan de klachtencoördinator en zorgt vervolgens voor de berichtgeving naar buiten. Omdat dit in overleg met de klachtencoördinator gebeurt ontstaat uniformiteit in de berichtgeving en in de informatie naar de klager over de mogelijkheid om de klacht extern te behandelen.

Ook zal de klachtencoördinator met de klachtenbehandelaar de afdoeningstermijnen bewaken en wordt bij overschrijding daarvan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, daarover geïnformeerd door de klachtenbehandelaar (zie lid 5).

Ziet u een fout in deze regeling?

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: organisaties.overheid.nl.

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar regelgeving@overheid.nl

Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015

Geldend van 25-12-2015 t/m heden

Intitulé

Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015

De raad van de gemeente Westervoort;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 3 november 2015;

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

gezien het advies van de commissie BSF van 30 november 2015;

overwegende dat regels dienen te worden gesteld voor de behandeling van klachten tegen gemeentelijke bestuursorganen en onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen werkzame personen;

besluit vast te stellen:

Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015

Hoofdstuk 1. Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht: uiting van ongenoegen over een gedraging van:

- **1.** een bestuursorgaan;
- **2.** de voorzitter of een lid van het college;
- **3.** een medewerker van de gemeente Westervoort;

b. bestuursorgaan

- **1.** de gemeenteraad;
- **2.** het college;
- **3.** de burgemeester;
- **4.** de heffingsambtenaar;
- **5.** de invorderingsambtenaar;

c. college: college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westervoort;

d. medewerker: een ambtenaar van de gemeente Westervoort of een persoon die anderszins werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Westervoort;

e. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door een bestuursorgaan of door een onder a sub 2. of 3. bedoelde persoon:

f. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 3.2 of 3.3 een klacht behandelt, onderzoekt en over de afdoening van een klacht adviseert aan een bestuursorgaan;

g. klachtcoördinator: door het college aangewezen functionaris die belast is met de registratie van klachten, toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten en ondersteuning verleent bij de behandeling van klachten.

Artikel 1.2 Toepassingsgebied

Deze verordening is niet van toepassing op klachten als bedoeld in de Klachtenregeling Goed voor elkaar Team Westervoort 2015.

Artikel 1.3 Melding van klachten

Het college en de betrokken afdelingsmanager worden van iedere schriftelijke of mondelinge klacht onmiddellijk in kennis gesteld.

Artikel 1.4 Tegemoetkomen aan klager

Indien en zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht en is het bepaalde in deze verordening verder niet van toepassing.

Artikel 1.5 Nadere regels

Het college kan nadere regels vaststellen over de wijze van indiening, registratie en behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten.

Hoofdstuk 2. Behandeling van mondelinge klachten

Artikel 2.1 Afhandeling en registratie van mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden binnen vier weken mondeling of schriftelijk afgedaan door de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 3.2. Hierbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.

2. Iedere mondelinge klacht wordt geregistreerd.

Hoofdstuk 3. Behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 3.1 Registratie van klachten

1. Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 3.2 en 3.3 behandelt. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.

2. Een langs digitale weg ingediende klacht wordt behandeld als een schriftelijke klacht.

3. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld, indien de klager daar uitdrukkelijk om verzoekt en ter tekening aan klager voorgelegd ter bevestiging dat de klacht correct is verwoord.
4. De klachtcoördinator houdt een klachtregister bij. Hierin wordt de aard van de klacht en de afhandeling geregistreerd.

Artikel 3.2 Informele klachtbehandeling

1. Indien de afdelingsmanager de klacht zelf kan afhandelen, zal deze de klacht binnen een week na ontvangst van de klacht oplossen. Hij neemt daartoe contact op met de klager en met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hun verhaal te doen.
2. Afhankelijk van de uitkomst van de gesprekken, kan alsnog een formele klachtbehandeling plaatsvinden, zoals bedoeld in artikel 3.3.

Artikel 3.3 Formele klachtbehandeling

1. Een klacht wordt behandeld en onderzocht door:
   a. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een ambtenaar betreft;
   b. de burgemeester, indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
   c. een door de gemeenteraad aan te wijzen commissie, al of niet afkomstig uit de gemeenteraad, indien het betreft een gedraging:
      1. van de gemeenteraad of de griffier;
      2. van de burgemeester;
      3. van het college of een lid daarvan.
2. De klachtcoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.
3. Tijdens de behandeling van de klacht gaan partijen om de tafel met de klachtbehandelaar.
4. De klachtbehandelaar adviseert het betrokken bestuursorgaan over de afdoening van de klacht.

Artikel 3.4 Beslissing

Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de conclusies die het daaraan verbindt.

Hoofdstuk 4. Ombudsman

Artikel 4.1 Nationale Ombudsman

1. Na afhandeling van een klacht kan de klager zijn klacht kosteloos voorleggen aan deNationale Ombudsman.
2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de klacht.

Hoofdstuk 5. Rapportage

Artikel 5.1 Jaaroverzicht

Het college brengt jaarlijks aan de gemeenteraad verslag uit, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, van het aantal klachten dat op grond van deze regeling is ingediend, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Hoofdstuk 6. Slotbepalingen

Artikel 6.1 Onvoorzien

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslist het college.

Artikel 6.2 Intrekkingsbepaling

De Klachtverordening gemeente Westervoort 2000 wordt ingetrokken.

Artikel 6.3 Overgangsbepaling

Deze verordening is van toepassing op klachten, die voor inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend en waarvan de behandeling niet is begonnen.

Artikel 6.4 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na de dag waarop deze is bekendgemaakt.

2. Deze verordening kan worden aangehaald als Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015.

Ondertekening

Aldus besloten in de openbare vergadering van
de raad voornoemd d.d. 14 december 2015,
de griffier, de voorzitter,
mevr. drs. D.E. van der Kamp drs. A.J. van Hout

Ziet u een fout in deze regeling?

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: organisaties.overheid.nl.

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar regelgeving@overheid.nl

Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015

Geldend van 15-10-2015 t/m heden

Intitulé

Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015

Burgemeester en wethouders van de gemeente Westervoort;

gelezen het voorstel van 7 september 2015;

gelet op artikel 2.1.3 lid 2, onder d, WMO en artikel 19 van de Verordening WMO gemeente Westervoort 2015;

gezien het advies van de WMO-raad van 28 juli 2015;

overwegende

- dat in de Wmo 2015 is bepaald dat de raad bij verordening moet aangeven ten aanzien van welke op grond van die wet aangewezen voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten vereist is;
- dat de raad van de gemeente Westervoort in zijn vergadering van 29 oktober 2014 d e Verordening Wmo 2015 heeft vastgesteld;
- dat in artikel 19 lid 1 van de Verordening Wmo 2015 is aangegeven dat het college een regeling vaststelt voor de afhandeling van klachten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in die verordening;
- dat de bedoelde meldingen en aanvragen onder verantwoordelijkheid van het college worden behandeld door het Goed voor Elkaar, Team Westervoort;
- dat het Goed voor Elkaar, Team Westervoort niet alleen actief is waar het gaat om de Wmo 2015, maar ook bij de uitvoering van andere wetten, waaronder de Jeugdwet;
- dat de gemeente een integrale benadering van het sociaal domein voorstaat, zodat het wenselijk is te voorzien in een klachtenregeling die betrekking heeft op alle gedragingen van het Goed voor Elkaar Team, Westervoort of enig lid daarvan, ongeacht het wettelijke kader dat in een concreet geval op een melding of aanvraag van toepassing is;

besluit vast te stellen:

Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015

Hoofdstuk I Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het Sociaal Team, dan wel een lid daarvan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen;

b. het college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westervoort;

c. Sociaal Team: het “Goed voor elkaar, team Westervoort” dat onder verantwoordelijkheid van het college werkzaam is ten behoeve van (onder meer) de toegang tot voorzieningen als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet;

d. Coördinator van het Sociaal Team: een door het college als zodanig aangewezen functionaris, alsmede degene die hem vervangt;

e. lid van het Sociaal Team: een persoon die deel uitmaakt van het Sociaal Team, de onder d bedoelde functionaris daaronder begrepen;

f. klachtcoördinator: door het college aangewezen functionaris die belast is met de registratie van klachten en toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten.

Artikel 1.2 Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten die betrekking hebben op gedragingen van het Sociaal Team, alsmede op gedragingen van de leden daarvan.

2. Deze klachtenregeling is tevens van toepassing op klachten die betrekking hebben op gedragingen van andere onder de verantwoordelijkheid van het college werkzame personen, wanneer zij bij de werkzaamheden van het Sociaal Team zijn betrokken.

3. Behoudens het bepaalde in het achtste lid, is deze regeling niet van toepassing indien:

a. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een aanbieder van een maatwerkvoorziening als bedoeld in artikel 3.2 lid 1 onder a van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

b. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een aanbieder van jeugdhulp of een gecertificeerde instelling als bedoeld in artikel 4.2.1 lid 1 van de Jeugdwet;

c. ingevolge de Jeugdwet een andere specifieke klachtenregeling van toepassing is.

4. Een klacht die ingevolge het vorige lid door een andere persoon of instantie moet worden behandeld, wordt onverwijld doorgezonden naar de ter zake bevoegde persoon of instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener van de klacht.

5. Bij de in het vorige lid bedoelde doorzending wordt de persoon of instantie die de klacht moet behandelen verzocht het college op de hoogte te stellen van de beslissing op de klacht.

6. Indien daartoe aanleiding wordt gezien kan het college naar aanleiding van die beslissing Contact opnemen met de bedoelde persoon of instantie en/of met de klager, bijvoorbeeld om te bemiddelen bij het vinden van een oplossing of met een ander doel.

7. De klager wordt bij de doorzending geïnformeerd over het bepaalde in de leden 4 en 5 van dit artikel.

8. Het college kan besluiten deze klachtenregeling toch toe te passen op een klacht als bedoeld in het derde lid.

Artikel 1.3 Melding van klachten

Het college en de betrokken afdelingsmanager worden van iedere schriftelijke of mondelinge klacht onverwijld in kennis gesteld.

Artikel 1.4 Nadere regels

Het college kan nadere regels vaststellen over de wijze van indiening, registratie en behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten.

Hoofdstuk II De behandeling van mondelinge klachten

Artikel 2.1 De wijze van afdoening van een mondelinge klacht

1. Mondelinge klachten worden in principe binnen vier weken mondeling of schriftelijk afgedaan op de in de volgende leden bedoelde wijze. Hierbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke

klachtbehandeling.

2. Indien iemand een mondelinge klacht kenbaar maakt over een gedraging van het Sociaal Team of enig lid daarvan, wordt door de Coördinator van het Sociaal Team geprobeerd de klacht op te lossen.

3. Wanneer de klacht door de Coördinator van het Sociaal Team niet kan worden opgelost, tracht de betrokken afdelingsmanager de klacht alsnog op te lossen.

4. Iedere mondelinge klacht wordt geregistreerd.

Hoofdstuk III De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 3.1 Registratie van klachten

1. Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 3.2 behandelt. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.

2. Een langs digitale weg ingediende klacht wordt behandeld als een schriftelijke klacht.

3. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld, indien de klager daar uitdrukkelijk om verzoekt en ter tekening aan klager voorgelegd ter bevestiging dat de klacht correct is verwoord.

4. De klachtcoördinator houdt een klachtregister bij. Hierin wordt de aard van de klacht en de afhandeling geregistreerd.

Artikel 3.2 Klachtbehandelaar

1. Aan de afdoening van een behandeling genomen klacht gaat een onderzoek vooraf.

2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een lid van het Sociaal Team probeert de Coördinator van het Sociaal Team de klacht binnen een week na ontvangst van de klacht op te lossen.

3. In afwijking van het vorige lid, probeert de betrokken afdelingsmanager de klacht binnen een week na ontvangst van de klacht op te lossen, wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Coördinator van het Sociaal Team of op het Sociaal Team als geheel.

4. Indien na toepassing van de leden 2 of 3 van dit artikel naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht en is het bepaalde in deze regeling verder niet van toepassing.

5. Een klacht wordt behandeld en onderzocht door de betrokken afdelingsmanager. De klacht-coördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.

6. De klachtbehandelaar adviseert het college over de afdoening van de klacht.

Artikel 3.3 Beslissing

Het college stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Hoofdstuk IV Nationale Ombudsman

Artikel 4.1 Nationale Ombudsman

1. Na afhandeling van een klacht kan de klager zijn klacht kosteloos voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de klacht.

Hoofdstuk V Rapportage

Artikel 5.1 Jaaroverzicht

Het college brengt jaarlijks aan de gemeenteraad verslag uit van het aantal klachten dat op grond van deze regeling is ingediend, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Hoofdstuk VI Slotbepalingen

Artikel 6.1 Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college.

Artikel 6.2 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de dag waarop deze bekend is gemaakt.

Artikel 6.3 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015.

Ondertekening

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van Westervoort d.d. 15 september 2015
Burgemeester en wethouders van Westervoort,
de secretaris,
P.J.E. Breukers
de burgemeester,
drs. A.J. van Hout

Ziet u een fout in deze regeling?

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: organisaties.overheid.nl.

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar regelgeving@overheid.nl