

## Verordening klachtbehandeling ambtelijke organisatie en openbaar onderwijs Westerwolde

De raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Westerwolde, voor zover het de eigen bevoegdheid betreft;

gelezen het voorstel van Burgemeester en Wethouders afdeling Dienstverlening;

gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet op het Primair Onderwijs;

besluit:

vast te stellen de navolgende

“Verordening klachtbehandeling ambtelijke organisatie en openbaar onderwijs Westerwolde”

Deze regeling dient naast hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht te worden gelezen.

### Afdeling 1: algemeen.

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht:  
een klacht is een mondelinge of schriftelijke mededeling van ontevredenheid over de manier waarop de gemeenteraad, de burgemeester, het college of een persoon werkzaam voor of namens het college zich heeft gedragen.
- b. klachtencoördinator:  
een persoon aangewezen door het college, die belast is met de taken genoemd in artikel 2 onder 2 van deze regeling.
- c. klachtenbehandelaar:  
degenen die volgens deze regeling met de klacht belast is.
- d. het college:  
het college van burgemeester en wethouders
- e. bestuursorgaan:  
de burgemeester en/of het college en/of de raad.
- f. mediator:  
Een hulppersoon, aangewezen door het college, die tracht te bemiddelen in een klacht gericht tegen een bestuursorgaan of individuele leden werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan.
- g. Nationale Ombudsman:  
het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

#### Artikel 2. Klachtencoördinator

1. Het college benoemt een klachtencoördinator die belast is met de in lid 2 genoemde taken.
2. De klachtencoördinator heeft de volgende taken:
  - a. toetst de klacht op ontvankelijkheid;
  - b. het doorgeleiden van mondelinge of schriftelijke klachten naar de in artikel 5 onder 1 en 2 genoemde persoon;
  - c. het, waar nodig, ondersteunen van de onder b. genoemde personen bij het horen van de klager en de verslaglegging van dit horen.
  - d. het bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van schriftelijke klachten;
  - e. het signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over in verband daarmee te treffen maatregelen;
  - f. het bijhouden van het volledige dossier van iedere in behandeling genomen schriftelijke klacht;
  - g. het optreden als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman namens de gemeente;

- h. het coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daarover;
- i. het adviseren van het bestuursorgaan naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman;
- j. het optreden als contactpersoon voor de mediator namens de gemeente;
- k. het ondersteunen van de mediator bij de verslaglegging en het formuleren van het advies voor het college;
- l. het opstellen van een jaarverslag;
- m. het geven van voorlichting aan burgers.

## **Afdeling 2: klachten over de raad, het college en de ambtelijke organisatie.**

### **Artikel 3. De behandeling van mondelinge klachten**

1. Mondelinge klachten worden behandeld door degene op wie de klacht betrekking heeft, degene op wie de klacht betrekking heeft is verplicht op verzoek van de klager de klacht door te zetten naar de klachtencoördinator;
2.
  - a. Op verzoek van de klager kan de klacht in behandeling genomen worden door de klachtencoördinator;
  - b. De klachtencoördinator stuurt de mondelinge klacht ter afhandeling door naar degene die op grond van artikel 5 van deze verordening verantwoordelijk is voor de klachtafhandeling.
3. Mondelinge klachten gericht tegen een bestuursorgaan of bestuurders, de gemeentesecretaris en de griffier komen bij dat orgaan binnen. Indien de klager hierom verzoekt is de betrokken persoon verplicht de behandeling van de klacht over te dragen aan de klachtencoördinator.
4. De termijn waarbinnen een mondelinge klacht wordt afgehandeld bedraagt drie weken.
5. Als het niet lukt om de mondelinge klacht in overleg op te lossen wordt de klager gewezen op de schriftelijke klachtenprocedure.

### **Artikel 4. De formele behandeling in eerste instantie voor schriftelijk klachten**

1. Een schriftelijke klacht wordt direct ter kennis gebracht van de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator stuurt een afschrift van de klacht naar degene op wie de klacht betrekking heeft en naar degene die op grond van art. 5 bevoegd is tot behandeling van de klacht..
3. Degene die op grond van artikel 5 belast is met de behandeling van een klacht, stelt de klager, alsmede degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Getracht wordt via bemiddeling tot een oplossing te komen. Van het horen wordt een verslag gemaakt en ter hand gesteld van klachtencoördinator.
4. De termijn voor bemiddeling bedraagt vier weken. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, vervalt de verplichting de klacht nog verder te behandelen. Het bestuursorgaan wordt door de klachtencoördinator schriftelijk van het resultaat van de bemiddeling op de hoogte gesteld.
5. Lukt het binnen genoemde termijn niet tot een bevredigende oplossing te komen, dan wordt door degene die op grond van artikel 5 onder 1 en 2 belast is met behandeling van klachten via de klachtencoördinator, advies uitgebracht aan het bestuursorgaan. Vervolgens handelt het bestuursorgaan de klacht binnen twee weken af. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van het onderzoek en de bevindingen naar aanleiding van de klacht alsmede wordt hij gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

### **Artikel 5. Behandelaar formele klachten**

1. Een klacht over een persoon werkzaam in of namens de ambtelijke organisatie van de gemeente Westerwolde wordt behandeld door de leidinggevende.
2.
  - a. Een klacht over een persoon werkzaam in het openbaar onderwijs onder rechtstreeks bestuur van gemeente Westerwolde wordt behandeld door de directeur van de betreffende basisschool;
  - b. Een klacht over een directeur wordt afgehandeld door de manager van de afdeling Samenleving.
3. De burgemeester is belast met de behandeling van klachten over:
  - a. de raad;
  - b. individuele leden van de raad;
  - c. het college;
  - d. individuele leden van het college;
  - e. de griffier
  - f. de gemeentesecretaris.
4. De loco-burgemeester is belast met de behandeling van klachten over de burgemeester.

5. De griffier is belast met de behandeling van klachten over de raadsadviseur en de griffie-ondersteuning.

#### **Artikel 6. Formele behandeling in tweede instantie**

1. Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht over een persoon werkzaam in of namens de ambtelijke organisatie van de gemeente Westerwolde kan de klacht onder de aandacht van de Nationale ombudsman gebracht worden.
2. Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht over een persoon werkzaam in het openbaar onderwijs onder rechtstreeks bestuur van gemeente Westerwolde kan de klacht onder de aandacht van de Landelijke Klachtencommissie (LKC) gebracht worden.

#### **Artikel 7. Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2019.

#### **Artikel 8. Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als de "Verordening klachtbehandeling ambtelijke organisatie en openbaar onderwijs Westerwolde".

*Aldus besloten in de openbare vergadering van 29 mei 2019.*

*De raad voornoemd,  
dhr. P.D. Nap  
raadsgriffier*

*dhr. J.W. Velema  
voorzitter*