Klachtenverordening Texel 2025

De gemeenteraad van Texel:

Gelet op

- Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht
- Artikel 149 Gemeentewet

Besluit

1. Klachtenverordening Texel 2012 in te trekken;
2. Klachtenverordening Texel 2025 vast te stellen.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

A.	Wet	Algemene wet bestuursrecht (Awb)
B.	Klacht	een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb
C.	Klager	degene die een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb heeft ingediend
D.	Aangeklaagde	degene tegen wie de klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb is gericht
E.	Bestuursorgaan	de raad, het college van burgemeester & wethouders, de burgemeester
F.	Ambtenaar	een persoon in dienst van de gemeente Texel, inclusief arbeidscontractanten; een persoon die in dienst van de gemeente Texel of arbeidscontractant is geweest
G.	Gedraging	Het in een bepaalde aangelegenheid handelen of nalaten te handelen tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon door een bestuursorgaan of een ambtenaar
H.	Klachtencoördinator	de persoon als bedoeld in artikel 3 van deze verordening die is aangewezen door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Texel
I.	Fractievoorzitters	De fractievoorzitters van de in de raad aanwezige fracties, de voorzitter van de raad en de raadsgriffier
J.	Klachtbehandelaar	degene die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht
K.	Nationale Ombudsman	het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding geven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het betrokken bestuursorgaan over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidsoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

L.	Werkgevercommissie	Deze commissie, bestaande uiteen representatieve afvaardiging vanuit de gemeenteraad, met de voorzitter van de gemeenteraad als adviseur, geeft invulling aan het werkgeverschap van de griffier en griffie.

Artikel 2 Doel

Het doel van deze klachtenverordening is het vastleggen van de klachtbehandeling binnen de gemeente Texel en het vaststellen van enkele aanvullende bepalingen ten opzichte van het bepaalde in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Het college van Burgemeester en Wethouders stelt een klachtencoördinator aan.
2. Het team verantwoordelijk voor de documentatie- en informatievoorziening wijst de hoofdzaak toe aan de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor:
    a. het registreren van de klachten;
    b. het bewaken van een tijdige en correcte afhandeling van de klachten;
    c. het ondersteunen, begeleiden en adviseren van de klachtbehandelaar;
    d. het verbeteren van de klachtenprocedure;
    e. het opstellen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 9 van deze verordening en de bestuursorganen adviseren naar aanleiding van de bevindingen;
    f. het signaleren van punten van leren en verbeteren en hierover adviseren.
4. Bij de klachtbehandeling in tweede instantie is de klachtencoördinator contactpersoon voor de Nationale Ombudsman, en heeft hierbij de taken:
    a. Het registreren van schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de besluiten van bestuursorganen zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent;
    b. Het adviseren van de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 De klachtbehandelaar

1. Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld, eventueel in aanwezigheid, met advies, begeleiding en ondersteuning van de klachtencoördinator.

2. De klacht wordt behandeld door:

   a. Bij een klacht over een gedraging van een binnen een organisatie-eenheid werkzame ambtenaar is de klachtbehandelaar: het afdelingshoofd waaronder de ambtenaar valt jegens wie een klacht is ingediend, namens het college van burgemeester en wethouders. Het afdelingshoofd kan een andere leidinggevende vragen die namens hem de klacht behandelt.

   b. Bij een klacht over een gedraging van een teamleider is de klachtbehandelaar: het afdelingshoofd namens het college van burgemeester en wethouders.

   c. Bij een klacht over een gedraging van een afdelingshoofd is de klachtbehandelaar: de gemeentesecretaris namens het college van burgemeester en wethouders.

   d. Bij een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: de burgemeester namens het college van burgemeester en wethouders.

   e. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van Burgemeester en Wethouders is de klachtbehandelaar: de burgemeester namens het college van burgemeester en wethouders

   f. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.

   g. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als voorzitter van de raad: de plaatsvervangend voorzitter van de raad.

   h. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad.

   i. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker van de griffie is de klachtbehandelaar: de griffier.

   j. Bij een klacht over een gedraging van de griffier zijn de klachtbehandelaars: 2 leden van de Werkgevercommissie en de voorzitter van de gemeenteraad.

Artikel 5 Indiening

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk (per post of elektronisch door middel van een digital formulier of e-mail) worden ingediend bij het college.

2. Een mondelinge klacht wordt door de ambtenaar aan wie de klacht wordt gemeld op informele (mondelinge) wijze afgehandeld. De ambtenaar aan wie de klacht wordt gemeld deelt de klacht en de afhandeling met de klachtencoördinator.

3. Indien het niet lukt om de mondelinge klacht op informele wijze af te handelen, wijst de ambtenaar de klager erop dat hij een schriftelijke klacht kan indienen. Hierbij kan de klager bij de publieksbalie of bij de klachtencoördinator om hulp vragen indien nodig.

4. Een schriftelijke klacht wordt door de klachtencoördinator ter behandeling doorgeleid naar de klachtbehandelaar als genoemd in artikel 4 van deze verordening.

Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling

Artikel 6 Algemeen

1. De klachtbehandeling houdt in het zo mogelijk onmiddellijk oplossen van de klacht, het onderzoeken van een klacht met inachtneming van het bepaalde in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. De behoorlijkheidswijzer van de ombudsman is leidend voor de klachtbehandeling.

Artikel 7 Informele aanpak

1. De klachtbehandelaar neemt zo spoedig mogelijk en binnen 3 werkdagen contact op met klager en probeert de klacht op een informele manier af te handelen.
2. Indien de klacht direct naar tevredenheid opgelost kan worden, is de klacht hiermee informeel afgedaan. De klachtbehandeling wordt per e-mail of per post bevestigd en ondertekend door de klachtbehandelaar en/of de klachtencoördinator.
3. Indien de klacht niet direct naar tevredenheid opgelost kan worden, wordt de klacht formeel behandeld, ingevolge artikel 8 van deze verordening.
4. De klachtbehandelaar betrekt de klachten coördinator in het proces van klachtbehandeling.

Artikel 8 Formele behandeling

1. De klachtbehandelaar verzamelt en onderzoekt alle relevante gegevens die voor de afhandeling van de klacht van belang zijn. De klachtbehandelaar stelt de aangeklaagde op de hoogte.
2. De klager wordt gehoord door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator. Er wordt bij het horen van de klager ook wederhoor toegepast bij de aangeklaagde. Er wordt een kort verslag opgesteld en dit wordt uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht.
3. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen en de conclusie van de Gemeente. De brief wordt ondertekend door of namens het betreffende bestuursorgaan.
4. Vermeld wordt de mogelijkheid zich binnen een jaar na ontvangst van de afdoeningsbrief te wenden tot de Nationale Ombudsman als hij niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 9 Rapportage klachten

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het college van Burgemeester en Wethouders verslag uit van het aantal ingekomen klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.
2. Het college informeert de raad hierover.

Artikel 10 Inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenverordening Texel 2025”.
2. Dit besluit treedt in werking de dag na publicatie, onder gelijktijdige intrekking van de verordening ‘Klachtenverordening Texel 2012 ’.

De Gemeenteraad van Texel

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van 16 april 2025

De griffier,

Mw. M. de Porto

De voorzitter,

Dhr. M. Pol