Gemeente Borger-Odoorn

24529-2025:874569

GEMEENTERAAD

Onderwerp:

Registratienummer: 24529-2025:874569

De raad van de gemeente Borger-Odoorn;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders nr. 24529-2025:392475;

gelet op artikel 147 en 149 Gemeentewet en artikel 9:14 van de Awb;

BESLUIT:

- Vast te stellen de Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025.

Klachtenverordening gemeente Borger-Odoorn 2025

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze Verordening wordt verstaan onder:

a. Klacht: een uiting van onvrede over gedragingen van het gemeentebestuur of zijn medewerker/bestuurder tegenover de klager over een bepaalde aangelegenheid.
b. Gedraging: een feitelijke handeling of een nalaten van een bestuursorgaan tegenover een natuurlijke of rechtspersoon.
c. Klager: iedereen die een klacht indient over een gedraging van een bestuursorgaan of over een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
d. Bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester of wethouders, de gemeenteraad.
e. Klachtencoördinator: de persoon die het eerste aanspreekpunt is voor de klager en belast is met de in artikel 2 genoemde taken.
f. Klachtenbehandelaar: medewerker die ingevolge artikel 3 belast is met het behandelen van een klacht.
g. Medewerker: persoon die krachtens arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht werkzaam is bij de gemeente Borger-Odoorn dan wel degene die anders dan uit dienstbetrekking arbeid verricht bij de gemeente Borger-Odoorn.
h. 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 een klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen en een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 2 De klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator is belast met de coördinatie van klachten en verzoeken van de Nationale ombudsman.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor een adequate uitvoering van Hoofdstuk 9 Awb en deze verordening en is het aanspreekpunt voor de Nationale ombudsman.
3. De klachtencoördinator richt een klachtregistratiesysteem in, beheert dit en draagt er zorg voor dat klachten worden geregistreerd in dit systeem.
4. De klachtencoördinator beoordeelt na ontvangst of er sprake is van een klacht in de zin van afdeling 9 van de Awb.
5. De klachtencoördinator beoordeelt na ontvangst de ontvankelijkheid van de klacht.
6. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk.
7. De klachtencoördinator wijst voor afhandeling een klacht aan een klachtbehandelaar toe.
8. De klachtencoördinator bewaakt de doorlooptijd van de behandeling van de klacht.
9. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag op.

Artikel 3 De klachtbehandelaar

1. De afdelingsmanager of coördinator behandelt een klacht over een medewerker van de gemeente Borger-Odoorn.
2. De gemeentesecretaris behandelt een klacht over een afdelingsmanager.
3. De burgemeester behandelt een klacht over een gemeentesecretaris.
4. De burgemeester behandelt een klacht over een wethouder.
5. De locoburgemeester behandelt een klacht over de burgemeester.
6. De voorzitter van de gemeenteraad behandelt een klacht over een gedraging van de gemeenteraad of een gemeenteraadslid.
7. De griffier behandelt een klacht over een medewerker van de griffie.
8. De voorzitter van de werkgeverscommissie behandelt een klacht over de griffier.
9. De plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad behandelt een klacht over de voorzitter van de gemeenteraad.
10. De voorzitter van de gemeenteraad behandelt een klacht over de plaatsvervangend voorzitter van de gemeenteraad.

Hoofdstuk 2 De procedure

Artikel 4 Behandeling klacht

1. De klachtencoördinator stelt degene op wie de klacht betrekking heeft en de klachtbehandelaar op de hoogte van de inhoud van de klacht.
2. De klachtbehandelaar vraagt een reactie aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. De klachtbehandelaar stelt onderzoek in naar de klacht en past zo nodig hoor en wederhoor toe. Het horen is afhankelijk van de aard van de klacht en de wens van de klager.
4. De wettelijke termijn voor behandeling van een klacht bedraagt maximaal 10 weken.

Artikel 5 Informele behandeling

1. Uitgangspunt bij het behandelen van een klacht is om een klacht informeel te behandelen.

2. De klachtbehandelaar neemt contact op met de klager over een binnengekomen klacht om te kijken of de klacht kan worden weggenomen of opgelost. Als tijdens dit contact blijkt dat er direct naar tevredenheid aan de klacht tegemoet kan worden gekomen dient dit te gebeuren.
3. Wanneer de klacht naar tevredenheid is afgehandeld koppelt de klachtenbehandelaar dit terug aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de uitkomst in het klachtregistratiesysteem.
4. Wanneer de klacht niet direct informeel naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden, wordt de klacht formeel behandeld.

Artikel 6 Formele behandeling

1. De klachtbehandelaar vormt zich een oordeel over de klacht en stelt de klager vervolgens schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de uitkomst van de klachtbehandeling.
2. De klachtbehandelaar informeert ook degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft over de uitkomst van de klachtbehandeling.
3. De klachtbehandelaar brengt de uitkomst van de klachtbehandeling ter kennis van de klachtencoördinator.
4. De klachtencoördinator registreert de uitkomst in het klachtregistratiesysteem.

Artikel 7 Nationale Ombudsman

Indien de klager niet tevreden is over de formele afhandeling van zijn klacht, kan hij daarover een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. Bij de beantwoording op zijn klacht wordt klager op deze mogelijkheid gewezen.

Artikel 8 Verslaglegging

Elk jaar wordt een jaarverslag gemaakt over de behandeling van klachten.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking.

Artikel 10 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als ‘Klachtverordening gemeente Borger-Odoorn 2025’.

Vastgesteld in de openbare vergadering d.d. 22-05-2025.

De gemeenteraad van Borger-Odoorn,
de griffier, de voorzitter,

I. Oosting MSc LLM mr. J. Seton