

## Klachtenregeling bestuursdienst gemeente Noordoostpolder

Het college van burgemeester en wethouders,  
gelet op artikel 160 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

**B E S L U I T:**

vast te stellen:

**de Klachtenregeling bestuursdienst gemeente Noordoostpolder**

### Artikel 1 Algemeen

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten die zijn ingediend tegen het college van burgemeester en wethouder, de burgemeester en de onder verantwoordelijkheid van deze bestuursorganen werkzame personen.
2. Onverminderd het gestelde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn de volgende bepalingen van toepassing op de behandeling van klachten.
3. Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing op de behandeling van klachten die zijn ingediend jegens het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en de onder verantwoordelijkheid van deze bestuursorganen werkzame personen.

### Artikel 2 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *bestuursorgaan*: het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester;
- b. *gedraging*: het in bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke- of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen;
- c. *klacht*: uiting van ongenoegen over een gedraging van een bestuursorgaan of een lid van dat bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan;
- d. *klachtencoördinator*: diegene die door het college van burgemeester en wethouders is belast met het coördineren van de behandeling van klachten;
- e. *klachtenfunctionaris*: diegene die door het college van burgemeester en wethouders is belast met de behandeling van en advisering over klachten;
- f. *klager*: diegene die een klacht indient.

### Artikel 3 Klachtenfunctionaris

1. De gemeentesecretaris/directeur treedt op als klachtenfunctionaris met uitzondering van het bepaalde in de leden 2 en 3.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van het college van burgemeester en wethouders, niet zijnde de burgemeester, of een lid van de directie, treedt de burgemeester op als klachtenfunctionaris.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de burgemeester treedt een door het college van burgemeester en wethouders aan te wijzen loco-burgemeester op als klachtenfunctionaris.

### Artikel 4 Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator bewaakt de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten.
2. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtenfunctionaris bij de behandeling van en advisering over klachten.
3. De klachtencoördinator is belast met de registratie van- en het opstellen van de jaarlijkse rapportage over de ingediende klachten.
4. De klachtencoördinator treedt op als aanspreekpunt voor de Nationale ombudsman.

### Artikel 5 Minnelijke fase

1. De klachtenprocedure kent een minnelijke fase, waarbij de procedure van titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht wordt onderbroken. In deze fase zal door of namens het betrokken bestuursorgaan worden getracht naar tevredenheid van de klager tegemoet te komen aan diens klacht.
2. Van de uitkomst van de minnelijke fase ontvangt de klager een bevestiging.
3. Zowel klager als wel het betrokken bestuursorgaan kunnen besluiten af te zien van de minnelijke fase.

### Artikel 6 Externe toepassing gemeentelijke klachtenregeling.

Indien er sprake is van een dominante invloed van de gemeente op en er gesproken kan worden van een rechtstreekse relatie c.q. verwevenheid met een derde-organisatie, kunnen het college en deze derde-organisatie besluiten dat deze Klachtenregeling bestuursdienst gemeente Noordoostpolder van toepassing is op deze derde-organisatie.

**Artikel 7 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 september 2016.

**Artikel 8 Citeertitel**

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling bestuursdienst gemeente Noordoostpolder.  
*Aldus vastgesteld op 9 augustus 2016*

*Het college van burgemeester en wethouders,*

*de secretaris,*

*de burgemeester,*