

Verordening behandeling bezwaarschriften en klachten gemeente Westerwolde 2026

De raad van de gemeente Westerwolde;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 2 december 2025;

Gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en het bepaalde in de hoofdstukken 6, 7 en 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna aangehaald als Awb);

BESLUIT:

tot vaststelling van de volgende:

Verordening behandeling bezwaarschriften en klachten gemeente Westerwolde 2026

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. Bestreden besluit: het besluit waartegen bezwaar is gemaakt;
- c. Bezwaarmaker: indiener van een bezwaarschrift;
- d. College: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westerwolde;
- e. Commissie: adviescommissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb;
- f. Raad: de gemeenteraad van de gemeente Westerwolde;
- g. Verwerend orgaan: het bestuursorgaan dat het bestreden besluit heeft genomen;
- h. Voorzitter van de commissie van één van de kamers.
- i. 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;
- j. bestuursorgaan:
 - a. de gemeenteraad van de gemeente Westerwolde;
 - b. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westerwolde;
 - c. de burgemeester (tenzij handelend in zijn hoedanigheid van hoofd van politie) van de gemeente Westerwolde.
- k. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 1.7;
- l. 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 – Inleidende bepaling commissie

1. De commissie adviseert over de te nemen beslissing op bezwaarschriften tegen besluiten van de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester.
2. De commissie is belast met het horen en adviseren over de volledige heroverweging van bestreden besluiten.
3. De commissie is niet belast met de behandeling van bezwaarschriften waarvan is bepaald dat het adviseren van de te nemen beslissing op bezwaar ambtelijk wordt afgedaan en ten aanzien van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen besluiten op grond van:
 - a. een wettelijk voorschrift inzake belastingen;
 - b. de Wet waardering onroerende zaken;
4. De commissie heeft tevens tot taak klagers te horen en het bestuursorgaan te adviseren over het oordeel ten aanzien van ingediende klachten die niet formeel zijn opgelost, conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3 – Samenstelling van de commissie

1. De commissie is onderverdeeld in twee kamers.

- a. de Sociale Kamer adviseert inzake de bezwaarschriften op het terrein van sociale zekerheids- en aanverwante wetgeving, de Jeugdwet alsmede omtrent gehandicaptenparkeerkaarten;
 - b. de Algemene Kamer adviseert inzake beslissingen op bezwaarschriften op de overige beleidsterreinen.
2. Zowel de Algemene Kamer als de Sociale Kamer bestaat uit een voorzitter en minimaal twee (plaatsvervangende) leden per kamer.
3. De (plaatsvervangende) leden van de commissie hebben geen banden met de gemeente die hun onafhankelijkheid in de uitoefening van hun taken zouden kunnen beïnvloeden.
4. Het college benoemt een aantal plaatsvervangende leden per kamer.
5. De voorzitter en de leden van de commissie worden door het college benoemd, geschorst en ontslagen.
6. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter van de commissie.

Artikel 4 – Secretaris

1. De secretaris is een door het college aangewezen ambtenaar.
2. Het college wijst tevens een of meer plaatsvervangers van de secretaris aan.
3. De secretaris is bevoegd deel te nemen aan de beraadslaging als bedoeld in artikel 17, eerste lid van deze verordening.

Artikel 5 – Klachtencoördinator

1. Het college wijst een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator heeft onder meer de volgende taken:
 - a. Registratie en monitoring van ingediende klachten;
 - b. Bewaking van de voortgang en termijnen van de klachtbehandeling;
 - c. Toewijzing van klachten aan de behandelend ambtenaar of commissie;
 - d. Verzorgen van de communicatie met klagers over de procedure;
 - e. Signalering van structurele knelpunten en het doen van verbetervoorstellen;
 - f. Ondersteuning van de klachtencommissie en verslaglegging.

Artikel 6 – Zittingsduur

1. De voorzitter en (plaatsvervangende) leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Het is mogelijk één keer herbenoemd te worden.
2. De voorzitter of (plaatsvervangende) leden van de commissie kunnen tussentijds worden geschorst en ontslagen.
3. De voorzitter of (plaatsvervangende) leden van de commissie treden af op het moment dat hij niet meer voldoet aan het bepaalde in artikel 3 lid 3 van deze verordening.
4. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden van de commissie kunnen op elk moment ontslag nemen. Zij doen daarvan schriftelijk mededeling aan het college.
5. De aftredende of ontslagnemende voorzitter of (plaatsvervangende) leden van de commissie blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.
6. Het college kan, indien dit nodig wordt geacht, gemotiveerd van het bepaalde in het eerste lid afwijken.

Hoofdstuk 1 Behandeling van bezwaarschriften

Artikel 7 – Ingediend bezwaarschrift

1. Het college registreert het ingediende bezwaarschrift met de datum van ontvangst.
2. Daarna wordt zo spoedig mogelijk contact opgenomen met de bezwaarmaker en eventuele andere belanghebbenden. Hierbij geeft het college een uitleg over het vervolg van de procedure en de duur van de behandeling van het bezwaarschrift.

Artikel 8 – Bemiddeling

De commissie verzoekt het college om te onderzoeken of de zaak in de minne kan worden geschikt alvorens de zaak in behandeling wordt genomen. De secretaris verricht daartoe de nodige handelingen.

Artikel 9 – Uitoefening bevoegdheden

1. De bevoegdheden ingevolge de hierna genoemde artikelen van de Awb worden voor de toepassing van deze verordening uitgeoefend door de voorzitter van de commissie:
 - Verzoeken om een schriftelijke machtiging aan gemachtigde, (artikel 2:1, tweede lid);
 - Het stellen van een termijn aan de bezwaarmaker (artikel 6:6),
 - Verzenden van stukken tijdens de behandeling door de commissie (artikel 6:17)

- Ter inzage leggen van het bezwaarschrift en de op de zaak betrekking hebbende stukken, dan wel toezenden daarvan aan een belanghebbende (artikel 7:4, tweede lid); al dan niet op verzoek van een belanghebbende afzien van het op de hoogte stellen van het verhandelde tijdens een hoorzitting van een andere belanghebbende, voor zover geheimhouding om gewichtige reden is geboden (artikel 7:6, vierde lid).
2. De voorzitter van de commissie kan deze bevoegdheden mandateren aan de secretaris.

Artikel 10 – Vooronderzoek

1. De voorzitter van de commissie is bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen.
2. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op verlangen van de commissie bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen daartoe op de hoorzitting te verschijnen. Indien daaraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het college vereist.

Artikel 11 – Hoorzitting

1. De voorzitter van de commissie bepaalt plaats en tijdstip van de hoorzitting waarin de bezwaarmaker, eventuele andere belanghebbenden en het verwerend orgaan in de gelegenheid worden gesteld zich door de commissie te laten horen.
2. De voorzitter van de commissie nodigt de belanghebbenden en het verwerend orgaan ten minste twee weken voor de zitting schriftelijk uit.
3. Binnen drie werkdagen na de verzending van de uitnodiging kunnen de belanghebbenden of het verwerend orgaan onder opgaaf van redenen de voorzitter van de commissie verzoeken het tijdstip van de zitting te wijzigen.
4. De beslissing van de voorzitter van de commissie op het in het derde lid genoemde verzoek wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst van dit verzoek aan de bezwaarmaker, eventuele andere belanghebbenden en het verwerend orgaan meegedeeld.
5. De voorzitter van de commissie is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het tweede tot en met het vierde lid.
6. De voorzitter van de commissie kan de secretaris verzoeken om de in het eerste en tweede lid van dit artikel genoemde bevoegdheden namens hem of haar uit te voeren.

Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Artikel 12 – Indiening klacht

1. Een schriftelijke klacht kan per post, per e-mail of via het webformulier worden ingediend.
2. De klacht dient in ieder geval te omvatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 13 – Registratie

1. Het bestuursorgaan registreert de ingediende klacht met de datum van ontvangst.
2. Elke ingediende klacht over een gedraging wordt na registratie voorgelegd aan de klachtencoördinator.
3. Een mondeling ingediende klacht wordt, op verzoek van de klager, door de klachtencoördinator op schrift gesteld en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.

Artikel 14 – Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een klacht wordt door de klachtencoördinator binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is.
3. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft krijgt de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden.
4. Degene die op grond van artikel 15 belast is met de behandeling van een klacht in de informele fase, stelt de klager, alsmede degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid om de klacht te bespreken.

Artikel 15 – Informele behandeling

1. De klachtencoördinator streeft er naar dat binnen de gemeentelijke organisatie een minnelijke schikking ten aanzien van de klacht wordt bereikt.
2. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
3. De klachtencoördinator bevestigt dit schriftelijk aan klager en aan degene over wie werd geklaagd.
4. Lukt het niet tot een bevredigende oplossing te komen, dan stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid om gehoord te worden zoals bedoeld in artikel 2, lid 4.

Artikel 16 – Behandelaar klachten informele behandeling

1. Een klacht over een persoon werkzaam in of namens de ambtelijke organisatie van de gemeente Westerwolde wordt behandeld door de leidinggevende.
2. 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;
3. Een klacht over een directeur wordt afgehandeld door de manager van de afdeling Samenleving.
4. 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.
5. De loco-burgemeester is belast met de behandeling van klachten over de burgemeester.

Artikel 17 – Hoorrecht en menselijke maat

1. Indieners van klachten worden in de gelegenheid gesteld hun klacht mondeling toe te lichten, tenzij de klacht naar tevredenheid informeel is opgelost.
2. Bij de behandeling van klachten wordt rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de indiener en wordt gestreefd naar een benadering die recht doet aan de menselijke maat.

Artikel 18 – 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 de gemeente Westerwolde kan de klacht onder de aandacht van de Landelijke Klachtencommissie (LKC) gebracht worden.

Artikel 19 – Rapportage aan de raad

1. Het college informeert de gemeenteraad jaarlijks over de klachtbehandeling, inclusief:
 - a. het aantal ingediende klachten;
 - b. de aard en categorieën van klachten;
 - c. de wijze van afhandeling;
 - d. de doorgevoerde verbetermaatregelen.
2. De rapportage bevat waar mogelijk ook een reflectie op terugkerende thema's en signalen uit de klachtbehandeling, met suggesties voor verbetering van processen en dienstverlening.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 20 – Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist dat tenminste twee leden, onder wie in elk geval de voorzitter, of zijn vervanger, van de commissie aanwezig zijn.

Artikel 21 – Niet deelneming aan de behandeling

De voorzitter van de commissie en de (plaatsvervangende) leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een bezwaarschrift, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Zij laten zich zo nodig vervangen.

Artikel 22 – Openbaarheid zitting

1. De zittingen van de Algemene Kamer zijn in beginsel openbaar.

2. De deuren kunnen worden gesloten indien de voorzitter van de commissie of een van de aanwezige (plaatsvervangende) leden het nodig oordeelt of indien een belanghebbende daartoe een verzoek doet.
3. Indien de commissie vervolgens beslist dat gewichtige redenen aanwezig zijn die zich tegen openbaarheid van de zitting verzetten, vindt de zitting plaats achter gesloten deuren.
4. De zittingen van de Sociale Kamer zijn niet openbaar.

Artikel 23 – Verslaglegging

1. Van de hoorzitting wordt een digitale geluidsopname als vorm van verslaglegging gemaakt.
2. De geluidsopname wordt in de regel niet schriftelijk verwerkt.
3. Op verzoek van de bezwaarmaker, het bestuursorgaan, een (derde)belanghebbende of een gerechtelijke instantie stelt de commissie de geluidsopname digitaal ter beschikking, met dien verstande dat de opname na de onherroepelijkheid van de uitspraak dient te worden verwijderd. Indien er sprake is van omstandigheden die daartoe aanleiding geven, kan de commissie toezending weigeren. In dat geval wordt een schriftelijk verslag verstrekt.
4. In afwijking van het eerste en tweede lid van dit artikel wordt de digitale geluidsopname van de hoorzitting binnen redelijke termijn schriftelijk uitgewerkt tot een verslag als bedoeld in artikel 7:7 van de Awb, als:
 - a. de bezwaarmaker, een belanghebbende of het verwerend orgaan daar binnen een redelijke termijn na de hoorzitting om verzoekt of;
 - b. een gerechtelijke instantie daar om verzoekt in geval van een (hoger) beroepsprocedure of de behandeling van een verzoek om een voorlopige voorziening.
5. Het verslag van de hoorzitting bevat in ieder geval:
 - a. namen van de aanwezigen en hun hoedanigheid;
 - b. zakelijke vermelding van wat over en weer is gezegd en wat verder op de hoorzitting is voorgevallen;
 - c. vermelding als de hoorzitting geheel of gedeeltelijk achter gesloten deuren plaatsvond, of als belanghebbenden of hun gemachtigden niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord;
 - d. vermelding als belanghebbenden en/of hun gemachtigden niet in elkaars tegenwoordigheid zijn gehoord;
 - e. verwijzing naar de op de hoorzitting overgelegde bescheiden, die aan het verslag kunnen worden gehecht;
 - f. wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.

Artikel 24 - Digitaal horen

De commissie kan in uitzonderlijke omstandigheden digitaal via videoconferentie, videobellen of vergelijkbare techniek horen, mits:

- a. de belanghebbenden en het verwerend orgaan geen bezwaar hebben tegen deze wijze van horen; en
- b. geen afbreuk wordt gedaan aan het principe van hoor- en wederhoor.

Artikel 25 – Nader onderzoek

1. Indien na afloop van de zitting, maar voordat het advies wordt opgesteld, nader onderzoek wenselijk blijkt te zijn, kan de voorzitter van de commissie uit eigen beweging of op verlangen van de andere (plaatsvervangende) commissieleden dit onderzoek houden.
2. De voorzitter van de commissie kan in dat geval besluiten tot aanhouding van de advisering.
3. De uit het nader onderzoek verkregen informatie wordt in afschrift aan de (plaatsvervangende) leden van de commissie, het verwerend orgaan en de belanghebbenden toegezonden.
4. De (plaatsvervangende) leden van de commissie, het verwerend orgaan en de belanghebbenden kunnen binnen één week na verzending van de nadere informatie aan de voorzitter van de commissie een verzoek richten tot het beleggen van een nieuwe hoorzitting. De voorzitter van de commissie beslist op zo'n verzoek.
5. Op een nieuwe hoorzitting zijn de bepalingen in deze verordening die betrekking hebben op de hoorzitting, zo veel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 26 – Raadkamer en advies

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
3. Indien bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter van de commissie.
4. Van een minderheidsstandpunt wordt bij het advies melding gemaakt indien die minderheid dat verlangt.

5. Het advies is gemotiveerd en omvat een voorstel voor de te nemen beslissing op het bezwaarschrift.
6. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend.

Artikel 27 – Uitbrengen advies

1. Het advies wordt met eventueel door de commissie ontvangen nadere informatie en nadere schriftelijke reacties, binnen redelijke termijn na de hoorzitting uitgebracht aan het college dat op het bezwaarschrift dient te beslissen.
2. Als de termijn van twaalf weken, genoemd in artikel 7:10, eerste lid, van de Awb, ontoereikend is voor het uitbrengen van een advies en/of het nemen van een beslissing op het bezwaarschrift, kan de voorzitter van de commissie het college verzoeken om de beslissing te verdagen.
3. Van een besluit tot verdaging ontvangen de commissie en belanghebbenden een afschrift.

Artikel 28 – Afdoening zonder advies van de commissie

Indien het college van oordeel is dat op grond van het bepaalde in artikel 7:3 van de Awb van het horen kan worden afgezien, kunnen zij beslissen op het bezwaarschrift zonder advies van de commissie. In dat geval beslist het college op het bezwaarschrift binnen zes weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, conform artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 29 – Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks vóór 1 juli aan de bestuursorganen van de gemeente verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar.

Artikel 30 – Intrekking en inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op 1 februari 2026, onder intrekking van de “Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Westerwolde” en intrekking van de “Verordening klachtbehandeling ambtelijke organisatie en openbaar onderwijs Westerwolde”.

Artikel 31 – Overgangsbepaling

Bezwaarschriften die voor de datum van inwerkingtreding van deze verordening zijn ingediend en die op het moment van de inwerkingtreding van deze regeling nog niet zijn overgedragen aan de commissie voor de bezwaarschriften, worden afgehandeld overeenkomstig deze regeling.

Artikel 32 – Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald als “Verordening behandeling bezwaarschriften en klachten gemeente Westerwolde 2026”.

Aldus besloten in de openbare vergadering van 21 januari 2026.

De raad voornoemd,

*Onno Rijkens
Waarnemend griffier*

*Jaap Velema
voorzitter*