Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Roermond houdende regels omtrent klachten Klachtenverordening gemeente Roermond

Geldend van 09-01-2019 t/m heden

Intitulé

Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Roermond houdende regels omtrent klachten Klachtenverordening gemeente Roermond

De raad van de gemeente Roermond,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 6 november 2018;

gezien het advies van de commissie Bestuur en Middelen van 26 november 2018;

besluit:

1. de Verordening klachten gemeente Roermond vast te stellen, onder gelijktijdige intrekking van de op 21 februari 2013 vastgestelde Verordening klachten gemeente Roermond.

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;

b. Bestuursorgaan: college van burgemeester en wethouders, burgemeester, gemeenteraad, commissie;

c. klacht: een klacht zoals bedoeld in artikel 9:1 Awb;

d. klachtencoördinator: een persoon die belast is met de coördinatie van de klachtenprocedure, slechts in de eerste fase van de klachtbehandeling, onder verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders;

e. klachtenadviseur: een persoon zoals bedoeld in artikel 9:14 Awb die belast is met de behandeling van klachten en die geen deel uitmaakt van een bestuursorgaan van de gemeente Roermond, en ook niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Roermond;

f. secretaris: een namens het college van burgemeester en wethouders aan te wijzen ambtenaar ter ondersteuning van de klachtenadviseur, onder verantwoordelijkheid van de klachtenadviseur.

Artikel 2. Advisering door een klachtenadviseur

1. Er is een klachtenadviseur die de bestuursorganen van de gemeente Roermond adviseert bij de voorbereiding van een besluit op een klacht die is ingediend tegen een gedraging van een bestuursorgaan van de gemeente Roermond.

2. Conform het bepaalde in artikel 9:13 Awb is, in aanvulling op de bepalingen in afdeling 9.2 Awb, afdeling 9.3 Awb van toepassing op de behandeling van klachten.

Artikel 3. De klachtenadviseur

1. De klachtenadviseur en diens plaatsvervanger worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college van burgemeester en wethouders.

2. De klachtenadviseur en diens plaatsvervanger worden voor een periode van maximaal vier jaren benoemd.

3. Als de aard of de omstandigheden van de klacht hier aanleiding toe geven kan het college besluiten voor een incidenteel geval een andere deskundige te benoemen als (plaatsvervangend) klachtenadviseur.

Artikel 4. De secretaris

1. De klachtenadviseur wordt bijgestaan door een door het college aan te wijzen secretaris.

2. De secretaris is voor zijn ondersteunende werkzaamheden uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de klachtenadviseur.

3. Klachten met de daarop betrekkende stukken worden na ontvangst door het betreffende bestuursorgaan onverwijld ter hand gesteld van de secretaris.

4. De secretaris bevestigt de ontvangst van de klacht en nodigt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en/of diens leidinggevende uit voor een gesprek, dat - indien nodig - tevens dient als hoorzitting.

Artikel 5. Informele afhandeling van de klacht

1. Alvorens de klacht door te zenden naar de klachtenadviseur wordt getracht via bemiddeling tot een oplossing te komen. Gedurende de bemiddeling wordt de behandeltermijn voor de klacht opgeschort. Zodra naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen en beklaagde zich hiermee kan verenigen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. De klager ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.

2. Indien geen minnelijke oplossing mogelijk is, wordt de klacht ter advisering voorgelegd aan de externe klachtenadviseur.

Artikel 6. Formele afhandeling en uitbrengen advies

1. De klachtenadviseur stelt tijdens het gesprek vast of de klacht informeel, dat wil zeggen naar tevredenheid van de klager, kan worden afgehandeld.

2. De klachtenadviseur stelt een rapport van bevindingen, dat een verslag van het gesprek bevat, op en vermeldt daarin of de klacht informeel is afgehandeld. Hij zendt dit rapport zo spoedig mogelijk aan het betreffende bestuursorgaan.

3. Indien de klacht niet op informele wijze kan worden afgehandeld, formuleert de klachtenadviseur, op basis van de door hem verzamelde informatie en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, een advies.

4. Het advies wordt schriftelijk en gemotiveerd uitgebracht en zo spoedig mogelijk met het rapport van bevindingen en eventuele aanbevelingen aan het betreffende bestuursorgaan toegezonden.

5. Het advies wordt door de klachtenadviseur of diens plaatsvervanger ondertekend.

Artikel 7. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na die waarop zij is bekendgemaakt, onder gelijktijdige intrekking van de op 21 februari 2013 vastgestelde Verordening klachten gemeente Roermond.

2. Deze verordening kan worden aangehaald als “Klachtenverordening gemeente Roermond”.

Ondertekening

Vastgesteld in de openbare raadsvergadering van de raad van de gemeente Roermond in zijn openbare vergadering d.d. 13 december 2018.

De griffier, J. Vervuurt

De voorzitter, M.J.D. Donders – de Leest

Ziet u een fout in deze regeling?

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: organisaties.overheid.nl.

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar regelgeving@overheid.nl