Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015

Geldend van 25-12-2015 t/m heden

Intitulé

Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015

De raad van de gemeente Westervoort;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 3 november 2015;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 van de Gemeentewet;

gezien het advies van de commissie BSF van 30 november 2015;

overwegende dat regels dienen te worden gesteld voor de behandeling van klachten tegen gemeentelijke bestuursorganen en onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen werkzame personen;

besluit vast te stellen:

Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015

Hoofdstuk 1. Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht: uiting van ongenoegen over een gedraging van:

- **1.** een bestuursorgaan;
- **2.** de voorzitter of een lid van het college;
- **3.** een medewerker van de gemeente Westervoort;

b. bestuursorgaan

- **1.** de gemeenteraad;
- **2.** het college;
- **3.** de burgemeester;
- **4.** de heffingsambtenaar;
- **5.** de invorderingsambtenaar;

c. college: college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westervoort;

d. medewerker: een ambtenaar van de gemeente Westervoort of een persoon die anderszins werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Westervoort;

e. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door een bestuursorgaan of door een onder a sub 2. of 3. bedoelde persoon:

f. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 3.2 of 3.3 een klacht behandelt, onderzoekt en over de afdoening van een klacht adviseert aan een bestuursorgaan;

g. klachtcoördinator: door het college aangewezen functionaris die belast is met de registratie van klachten, toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten en ondersteuning verleent bij de behandeling van klachten.

Artikel 1.2 Toepassingsgebied

Deze verordening is niet van toepassing op klachten als bedoeld in de Klachtenregeling Goed voor elkaar Team Westervoort 2015.

Artikel 1.3 Melding van klachten

Het college en de betrokken afdelingsmanager worden van iedere schriftelijke of mondelinge klacht onmiddellijk in kennis gesteld.

Artikel 1.4 Tegemoetkomen aan klager

Indien en zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht en is het bepaalde in deze verordening verder niet van toepassing.

Artikel 1.5 Nadere regels

Het college kan nadere regels vaststellen over de wijze van indiening, registratie en behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten.

Hoofdstuk 2. Behandeling van mondelinge klachten

Artikel 2.1 Afhandeling en registratie van mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden binnen vier weken mondeling of schriftelijk afgedaan door de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 3.2. Hierbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.

2. Iedere mondelinge klacht wordt geregistreerd.

Hoofdstuk 3. Behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 3.1 Registratie van klachten

1. Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 3.2 en 3.3 behandelt. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.

2. Een langs digitale weg ingediende klacht wordt behandeld als een schriftelijke klacht.

3. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld, indien de klager daar uitdrukkelijk om verzoekt en ter tekening aan klager voorgelegd ter bevestiging dat de klacht correct is verwoord.
4. De klachtcoördinator houdt een klachtregister bij. Hierin wordt de aard van de klacht en de afhandeling geregistreerd.

Artikel 3.2 Informele klachtbehandeling

1. Indien de afdelingsmanager de klacht zelf kan afhandelen, zal deze de klacht binnen een week na ontvangst van de klacht oplossen. Hij neemt daartoe contact op met de klager en met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hun verhaal te doen.
2. Afhankelijk van de uitkomst van de gesprekken, kan alsnog een formele klachtbehandeling plaatsvinden, zoals bedoeld in artikel 3.3.

Artikel 3.3 Formele klachtbehandeling

1. Een klacht wordt behandeld en onderzocht door:
   a. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een ambtenaar betreft;
   b. de burgemeester, indien het een gedraging van de gemeentesecretaris betreft;
   c. een door de gemeenteraad aan te wijzen commissie, al of niet afkomstig uit de gemeenteraad, indien het betreft een gedraging:
      1. van de gemeenteraad of de griffier;
      2. van de burgemeester;
      3. van het college of een lid daarvan.
2. De klachtcoördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.
3. Tijdens de behandeling van de klacht gaan partijen om de tafel met de klachtbehandelaar.
4. De klachtbehandelaar adviseert het betrokken bestuursorgaan over de afdoening van de klacht.

Artikel 3.4 Beslissing

Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de conclusies die het daaraan verbindt.

Hoofdstuk 4. Ombudsman

Artikel 4.1 Nationale Ombudsman

1. Na afhandeling van een klacht kan de klager zijn klacht kosteloos voorleggen aan deNationale Ombudsman.
2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de klacht.

Hoofdstuk 5. Rapportage

Artikel 5.1 Jaaroverzicht

Het college brengt jaarlijks aan de gemeenteraad verslag uit, zo nodig voorzien van beleidsmatige aanbevelingen, van het aantal klachten dat op grond van deze regeling is ingediend, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Hoofdstuk 6. Slotbepalingen

Artikel 6.1 Onvoorzien

In gevallen waarin deze verordening niet voorziet, beslist het college.

Artikel 6.2 Intrekkingsbepaling

De Klachtverordening gemeente Westervoort 2000 wordt ingetrokken.

Artikel 6.3 Overgangsbepaling

Deze verordening is van toepassing op klachten, die voor inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend en waarvan de behandeling niet is begonnen.

Artikel 6.4 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op de dag na de dag waarop deze is bekendgemaakt.

2. Deze verordening kan worden aangehaald als Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015.

Ondertekening

Aldus besloten in de openbare vergadering van
de raad voornoemd d.d. 14 december 2015,
de griffier, de voorzitter,
mevr. drs. D.E. van der Kamp drs. A.J. van Hout

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