

Verordening klachtenbehandeling gemeente Enschede

De raad van de gemeente Enschede,
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 18 november 2014;
gezien het advies van de Stedelijk commissie van 20 oktober 2014;
overwegende, dat overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht bij wettelijk voorschrift een persoon wordt belast met de behandeling van en de advisering over klachten gelet op het bepaalde in Afdeling 9.1.3 (Aanvullende bepalingen voor een klachtenadvies-procedure) van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 (Verordening in het belang van de gemeente) van de Gemeentewet;

besluit:

vast te stellen de volgende verordening:

Verordening klachten behandeling gemeente Enschede

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Enschede;
- c. medewerker: medewerker in dienst van of werkend onder verantwoordelijkheid en gezag van een bestuursorgaan;
- d. klacht: een klacht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb;
- e. klachtencommissaris: een persoon als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb, belast met de behandeling van en advisering over een klacht en die geen deel uitmaakt van een bestuursorgaan en ook niet werkzaam is onder verantwoordelijkheid of gezag van een bestuursorgaan;
- f. plaatsvervangend (plv.) klachtencommissaris: de functionaris die de klachtencommissaris bij diens afwezigheid in de uitoefening van zijn functie vervangt; het verder vermelde onder e. is van overeenkomstige toepassing;
- g. ambtelijke medewerker: een op voordracht van het college van burgemeester en wethouders door de klachtencommissaris aan te wijzen medewerker van de gemeente Enschede ter ondersteuning van de klachtencommissaris en in die hoedanigheid en werkzaam onder diens verantwoordelijkheid;
- h. gemeente: gemeente Enschede.

Artikel 2. Algemene bepalingen

1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Klachten kunnen schriftelijk, langs elektronische weg of mondeling worden ingediend.
3. Klachten worden geregistreerd.
4. De klachtencommissaris rapporteert periodiek aan de raad over de geregistreerde klachten.

Artikel 3. De klachtencommissaris.

1. Er is een klachtencommissaris belast met de behandeling en advisering van een klacht tegen een gedraging als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb van een bestuursorgaan, een lid van een bestuursorgaan of een medewerker.
2. Er is een plaatsvervanger van de klachtencommissaris, die - bij afwezigheid van de klachtencommissaris - belast is met de in het eerste lid genoemde bevoegdheid.
2. Overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:13 van de Awb is, in aanvulling op de bepalingen in afdeling 9.2 van de Awb, afdeling 9.1.3 van de Awb van toepassing op de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissaris en diens plaatsvervanger worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad.

Artikel 4. Ambtelijke bijstand

1. De klachtencommissaris wordt bijgestaan door één of meer ambtelijke medewerkers.
2. De in het eerste lid genoemde medewerker(s) is (zijn) voor de ondersteunende werkzaamheden uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan de klachtencommissaris.
3. Klachten met de daarop betreffende stukken worden na ontvangst door het betreffende bestuursorgaan onverwijld ter hand gesteld van de in het eerste lid genoemde medewerker.

4. De ontvangst van de klacht wordt door - of door de ambtelijke medewerker namens de klachtencommissaris – schriftelijk bevestigd.

Artikel 5. Mandaat

1. De afdoening in de vorm van een te nemen besluit op een klacht is voor wat betreft de bevoegdheid van de raad overeenkomstig het daaromtrent bepaalde in Afdeling 10.1.1 van de Awb gemandateerd aan de klachtencommissaris - en bij diens afwezigheid – aan diens plaatsvervanger.
2. In het geval van de uitvoering van de beslisbevoegdheid van de raad, worden de stukken als volgt ondertekend:

“De raad van de gemeente Enschede”

gevolgd door: namens deze de klachtencommissaris/plv. klachtencommissaris, zijn/haar naam en handtekening.

Artikel 8. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2015, onder gelijktijdige intrekking van de op 5 september 2006 vastgestelde “Klachtenregeling gemeente Enschede 2006”.
2. Deze verordening kan worden aangehaald als “Klachtenverordening gemeente Enschede”.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Enschede in zijn vergadering van 8 december 2014

Griffier, Voorzitter,

R.M. Jongedijk, P.E.J. den Oudsten