

Klachtenprotocol Roerdalen 2025

1. Klachten over de handelwijze van een bestuursorgaan (inclusief handelingen van personen die onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan vallen) worden geregistreerd bij juridische zaken.
2. De juridisch adviseur, die tevens als secretaris van de externe klachtadviescommissie fungeert, zorgt voor de verzending van een ontvangstbevestiging en verstrekt een kopie van de klacht aan de teammanager en de persoon waar de klacht betrekking op heeft.
3. Na verzending van de ontvangstbevestiging wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan de klachtbehandelaar.
4. In de gemeente Roerdalen wordt als klachtbehandelaar aangewezen:
 - a. Ten aanzien van een klacht over een medewerker: de desbetreffende teammanager;
 - b. Ten aanzien van een klacht over een teammanager: de gemeentesecretaris;
 - c. Ten aanzien van een klacht over de gemeentesecretaris: de burgemeester;
 - d. Ten aanzien van een klacht over het college of een lid ervan: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is;
 - e. Ten aanzien van een klacht over een wethouder: de burgemeester;
 - f. Ten aanzien van een klacht over de burgemeester: de loco-burgemeester;
 - g. Ten aanzien van overige klachten: de burgemeester.
5. De klachtbehandelaar neemt binnen 5 werkdagen contact op met de klager en voert binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een telefonisch of persoonlijk gesprek.
6. Indien de klager aangeeft dat de klacht niet naar tevredenheid is behandeld, informeert de juridisch adviseur de klager schriftelijk dat de klacht zal worden voorgelegd aan de daarvoor ingestelde externe klachtadviescommissie.

Het klachtenprotocol treedt in werking op 1 januari 2025.

Aldus vastgesteld in de collegevergadering van 22 oktober 2024.

Burgemeester en wethouders van Roerdalen,

*De secretaris,
J.J.W.M. L'Ortije*

*De burgemeester,
mr. M.D. de Boer-Beerta*

TOELICHTING KLACHTENPROTOCOL ROERDALEN 2025

Op 2 januari 2007 heeft de gemeenteraad de 'Verordening Klachtadviescommissie gemeente Roerdalen' vastgesteld, waarin de werkwijze voor de behandeling van klachten wordt beschreven. Op grond van deze verordening worden klachten behandeld door een commissie bestaande uit de voorzitter en leden van de kamer Personele Zaken van de commissie bezwaarschriften. Door veranderingen in wetgeving en de gemeentelijke organisatie is deze verordening niet meer actueel. Daarom wordt in 2024 een nieuwe verordening vastgesteld die past bij de huidige wetgeving en praktijk.

Klachten worden op grond van de nieuwe 'Verordening Klachtadviescommissie gemeente Roerdalen 2025' nog steeds behandeld door een externe klachtadviescommissie. Deze commissie, samengesteld uit onafhankelijke leden, adviseert het bestuursorgaan over de afhandeling van ingediende klachten, wat zorgt voor objectiviteit en transparantie in het klachtonderzoek.

Hoewel de formele afhandeling via de klachtadviescommissie een belangrijke waarborg blijft voor de zorgvuldige behandeling van klachten, streeft gemeente Roerdalen naar een efficiëntere en klantgerichte aanpak. Daarom wordt er meer gebruikgemaakt van informele methoden die bestuursorganen aanmoedigen om klachten in een vroeg stadium op te lossen. Dit kan bijvoorbeeld door telefonisch contact of persoonlijk overleg met de klager.

Het klachtenprotocol biedt de mogelijkheid om klachten informeel af te handelen voordat een formele procedure wordt gestart. Dit stelt de klachtbehandelaar in staat om snel in gesprek te gaan met de

klager en een pragmatische oplossing te zoeken die voor beide partijen bevredigend is. Mocht de klager niet tevreden zijn met de informele afhandeling, dan kan de klacht alsnog formeel worden beoordeeld door de onafhankelijke klachtadviescommissie.

Het klachtenprotocol waarborgt een uniforme werkwijze binnen de gemeente Roerdalen voor de behandeling van klachten, zowel formeel als informeel. Door vastlegging van de informele voorfase wordt voorkomen dat er verschillende werkwijzen binnen de organisatie ontstaan. Ook zorgt dit ervoor dat de klachtbehandeling efficiënter en klantgerichter is. Het klachtenprotocol vormt daarmee een aanvulling op de nieuwe verordening en draagt, indien mogelijk, bij aan een snellere en effectievere afhandeling van klachten.

Met deze aanpassingen voldoet gemeente Roerdalen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en streeft zij naar een evenwicht tussen zorgvuldige, formele klachtbehandeling en efficiënte, informele afdoening van klachten, afhankelijk van de situatie en de wensen van de klager.