Werkwijze klachtbehandeling

Burgemeester en wethouders van Etten-Leur;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, artikel 9:7 lid 1, 9:11 en 9:12a;

b e s l u i t e n :

- in te trekken de 'werkwijze klachtbehandeling' vastgesteld d.d. 30 november 1999;
- vast te stellen de navolgende 'werkwijze klachtbehandeling':

artikel 1 begripsomschrijving
Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a.	Awb:	Algemene wet bestuursrecht;
b.	klacht:	een uiting over de wijze waarop een onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame per-so(o)n(en) zich in een bepaalde gelegenheid jegens de klager of een ander heeft/hebben gedragen.

artikel 2 behandeling klachten als bedoeld in artikel 9:7, lid 1

1. De algemeen adviseur directie & bestuur is belast met de behandeling van de klachten over gedragingen van personen werkzaam in de gemeentelijke organisatie, behoudens de personen genoemd in lid 2 en 3 van dit artikel;
2. Het college van burgemeester en wethouders is belast met de behandeling van klachten over gedragingen van de gemeentesecretaris, de directeur en de algemeen adviseur directie & bestuur.
3. De voorzitter van de gemeenteraad is belast met de behandeling van klachten over gedragingen van personen werkzaam in de griffie.

artikel 3 registratie schriftelijk ingediende klachten
De medewerker/-ster bestuurszaken van de afdeling Concernzaken wordt ter uitwerking van het bepaalde in artikel 9:12a Awb belast met de registratie van schriftelijk ingediende klachten.

artikel 4 termijn behandeling klachten
Een klacht dient binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift te worden afgehandeld.

artikel 5 evaluatie klachten
Na de afhandeling van de klacht dienen de resultaten van de afdoening van de klacht en de wijze waarop dat gebeurd is voorgelegd te worden aan een commissie bestaande uit de burgemeester, de gemeentesecretaris en een gemeenteraadslid.

artikel 6 citeertitel
Dit besluit kan worden aangehaald als "werkwijze klachtbehandeling"

Aldus vastgesteld in de vergadering van het
college van burgemeester en wethouders
d.d. 7 september 2004
Burgemeester en wethouders van Etten-Leur.

De secretaris,	De burgemeester,
ir. M.L.T. Dircks.	drs. J.A.M. van Agt.

20040123\AKL\0016