

Klachtenregeling gemeente Vlaardingen 2024

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Vlaardingen;

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 21 november 2023;

Gelet op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 jo. artikel 160 en artikel 170 van de Gemeentewet;

BESLUITEN:

vast te stellen de 'Klachtenregeling gemeente Vlaardingen 2024'.

HOOFDSTUK 1 – INLEIDENDE BEPALINGEN

Artikel 1:1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *bestuursorgaan*: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester (tenzij handelend in zijn hoedanigheid van hoofd van de politie) van de gemeente Vlaardingen;
- b. *betrokkene*: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- c. *gedraging*: het ten opzichte van een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan;
- d. *gemeentelijke klachtcoördinator*: een medewerker van de gemeente Vlaardingen die door het college van burgemeester en wethouders is benoemd, belast is met de coördinatie van klachten en toeziet op een tijdige en juiste afhandeling van klachten;
- e. *klacht*: een (schriftelijke) uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of de perso(o)n(en) of organisatie(s) werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Vlaardingen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen, en die voldoet aan de eisen genoemd in artikel 9:4, eerste en tweede lid, van de wet;
- f. *klachtbehandelaar*: een medewerker van de gemeente Vlaardingen die de klacht in behandeling heeft;
- g. *klager*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- h. *Nationale ombudsman*: het onafhankelijke orgaan waarbij een klacht kan worden ingediend indien de klacht bij de gemeente Vlaardingen niet naar tevredenheid is afgehandeld;
- i. *schriftelijk*: een ingevuld klachtenformulier op de website, een e-mail of een brief;
- j. *wet*: Algemene wet bestuursrecht.

Voor het overige zijn de begrippen uit de Algemene wet bestuursrecht van overeenkomstige toepassing.

Artikel 1:2 Algemene bepalingen

1. De behandeling van klachten vindt plaats overeenkomstig de bepalingen in hoofdstuk 9 van de wet. Deze klachtenregeling is een aanvulling op dit hoofdstuk.
2. Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan of medewerker van de gemeente Vlaardingen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.
3. Onder een klacht wordt niet verstaan:
 - a. een uiting van onvrede met algemeen (vastgesteld) beleid van de gemeente;
 - b. een melding over de buitenruimte.
4. Een gedraging van een medewerker wordt toegerekend aan het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid deze medewerker werkzaam is.
5. Zodra tussentijds aan de klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
6. Indien een klacht niet voldoet aan de wettelijke eisen voor een klacht, maar wel een antwoord of dienst vereist, wordt de inhoud in behandeling genomen volgens de gangbare procedure.



Artikel 1:3 Gemeentelijke klachtencoördinator

1. Het college van burgemeester en wethouders benoemt een gemeentelijke klachtencoördinator.
2. De gemeentelijke klachtencoördinator is belast met de volgende taken:
 - a. ziet toe op een zorgvuldige behandeling en de voortgang van de behandeling van klachten;
 - b. adviseert het beslissend bestuursorgaan over de afhandeling van een klacht;
 - c. doet indien nodig aanbevelingen;
 - d. brengt jaarlijks een rapportage uit, inhoudende een geanonimiseerd overzicht en analyse van de ingekomen ontvankelijke klachten, onderverdeeld naar bestuursorgaan en/of team, en, indien relevant, een overzicht van aanbevelingen tot verandering die naar aanleiding van de klachten zijn gedaan, de reactie van het verantwoordelijke bestuursorgaan op deze aanbevelingen en de manier waarop deze daadwerkelijk zijn doorgevoerd.
3. De gemeentelijke klachtencoördinator kan, indien er onduidelijkheden bestaan en voordat de klacht ter behandeling wordt aangeboden aan de verantwoordelijke klachtbehandelaar, contact opnemen met de klager voor nadere informatie.
4. De gemeentelijke klachtencoördinator is namens de gemeente contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 2 – INDIENING KLACHTEN

Artikel 2:1 Indieningsvereisten klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend ter attentie van de gemeentelijke klachtencoördinator. Aan de telefoon en aan de balie wordt voor het indienen van een klacht doorverwezen naar de mogelijkheid om de klacht in te dienen via een daarvoor bestemd formulier op de website van de gemeente Vlaardingen, of per e-mail, of per post. Indien de klager niet in staat is zijn klacht op schrift te stellen, wordt passende ondersteuning aangeboden.
2. Een klacht dient uiterlijk binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, te worden ingediend.
3. Een klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarover de klacht wordt ingediend.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, zorgt de klager zelf voor een vertaling.

Artikel 2:3 Ontvangstbevestiging klacht

1. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. De ontvangstbevestiging wordt verstuurd via het kanaal dat de klager heeft gekozen om de klacht in te dienen.

HOOFDSTUK 3 - BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 3:1 Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld met inachtneming van het gestelde in deze regeling;
 - b. indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - c. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - e. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - f. die door het instellen van een procedure aan een andere rechterlijke instantie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - g. die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel zo lang ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
 - h. Klachten die niet bestemd zijn voor de bestuursorganen van gemeente Vlaardingen worden doorgestuurd naar het bestuursorgaan waarvoor de klacht is bedoeld. De indiener van de klacht wordt hiervan op de hoogte gesteld.



2. Het bestuursorgaan stelt de klager zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van het feit dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 3:2 Informele en formele behandeling van een klacht

1. Een klacht kan op twee manieren in behandeling worden genomen, informeel of formeel.
2. Getracht wordt de klacht informeel in behandeling te nemen. Indien een informele behandeling niet mogelijk blijkt, wordt de klacht formeel in behandeling genomen.

Artikel 3:3 Informele behandeling klacht

1. De informele behandeling houdt in dat de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk (telefonisch) contact opneemt met de klager met als doel om de klacht door middel van een informeel gesprek op te lossen en de klager tevreden te stellen. Het oplossen van het oorspronkelijke probleem staat centraal hierbij.
2. De klachtbehandelaar informeert de klager en de betrokkene vervolgens schriftelijk over de uitkomst van de informele behandeling.
3. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht verder formeel te laten behandelen mocht de klacht niet tot zijn tevredenheid zijn afgehandeld.

Artikel 3:4 Formele behandeling klacht

1. De formele behandeling van een klacht gebeurt in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de wet en met inachtneming van de bepalingen in deze regeling.
2. De klager en de betrokkene worden in de gelegenheid gesteld door de klachtbehandelaar te worden gehoord.
3. De klacht wordt behandeld door een medewerker die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
4. Zowel de klager als de betrokkene kunnen zich bij het horen door iemand laten vergezellen of bijstaan.
5. De klager hoeft niet te worden gehoord als de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft aangegeven niet gehoord te willen worden.
6. Van het horen wordt door de klachtbehandelaar een samenvattend verslag opgenomen in de afhandelingsbrief. Tevens wordt in de afhandelingsbrief een oordeel gevormd over de vraag of de klacht gegrond of ongegrond is. De afhandelingsbrief wordt zowel aan klager als aan betrokkene toegezonden.

Artikel 3:5 Afhandeling klacht

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en de betrokkene binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van deze verdaging ontvangen de klager en de betrokkene schriftelijk bericht.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
4. De afhandelingsbrief bevat:
 - a. de bevindingen van het onderzoek;
 - b. indien van toepassing, een samenvattend verslag van het horen;
 - c. een gemotiveerd oordeel over de bevindingen;
 - d. de conclusies die daaruit voortvloeien en daaraan worden verbonden;
 - e. de mogelijkheid voor klager om de afhandeling van de klacht voor te leggen aan de gemeentesecretaris dan wel de griffier;
 - f. de 'ombudsmanclausule': informatie over de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling.

Artikel 3:6 Bevoegdheid afhandeling klacht

1. Een klacht wordt als volgt behandeld:
 - a. klachten over een medewerker worden behandeld door de teammanager;
 - b. klachten over een teammanager worden behandeld door een directeur dan wel de gemeentesecretaris;
 - c. klachten over een directeur worden behandeld door de gemeentesecretaris;
 - d. klachten over de gemeentesecretaris worden behandeld door het college van burgemeester en wethouders;
 - e. klachten over een wethouder worden behandeld door (één van) de overige wethouders of de burgemeester;



- f. klachten over de burgemeester worden behandeld door de gemeentesecretaris of één van de wethouders;
- g. klachten over een medewerker van de griffie worden behandeld door de griffier;
- h. klachten over de griffier worden behandeld door de werkgeverscommissie van de gemeenteraad;
- i. klachten over de gemeenteraad, een lid van de gemeenteraad of een steunraadslid worden behandeld door de voorzitter van de gemeenteraad;
- j. klachten over de voorzitter van de gemeenteraad worden behandeld door de vice-voorzitter van de gemeenteraad.

Artikel 3:6 Nationale ombudsman

1. De klachtbehandeling zoals bedoeld in titel 9.2 van de wet is belegd bij de Nationale ombudsman.
2. De gemeentelijke klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 4 – RAPPORTAGE

Artikel 4:1 Jaaroverzicht

De burgemeester publiceert jaarlijks de geregistreerde klachten op de website van de gemeente Vlaardingen.

HOOFDSTUK 5 – SLOTBEPALINGEN

Artikel 5:1 Onvoorzien

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester, dan wel de griffier.

Artikel 5:2 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2024. Met inwerkingtreding van deze regeling vervalt de Interne klachtenregeling gemeente Vlaardingen 2009.

Artikel 5:3 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als “Klachtenregeling gemeente Vlaardingen 2024”.

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 21 november 2023 voor hetgeen de burgemeester aangaat,

*De burgemeester,
Drs. B. Wijbenga – van Nieuwenhuizen*

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Vlaardingen op 21 november 2023 voor hetgeen het college van burgemeester en wethouders aangaat,

*De secretaris,
drs. E. Stolk*

*De burgemeester,
drs. B. Wijbenga - van Nieuwenhuizen*

Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente Vlaardingen op 14 december 2023 voor hetgeen de gemeenteraad aangaat,

*De griffier,
I.L.J.C. Konings LLM MA*

*De voorzitter,
drs. B. Wijbenga-van Nieuwenhuizen*