

Klachtenregeling gemeente Vaals 2023

Artikel 1 Klachtbehandeling

- 1. Klachten worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 "Klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht.
- 2. De klachtenregeling gemeente Vaals 2023 geldt ter aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
- 3. De klachtenregeling gemeente Vaals 2023 is niet van toepassing op integriteitsklachten over leden van de gemeenteraad en burgercommissieleden.

Artikel 2 Begripsbepalingen

Beklaagde: degene tegen wie een klacht is gericht;

Bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en gemeenteraad;

Klachtbehandelaar: de functionaris die de klacht feitelijk in behandeling neemt, onder voorwaarde dat de klachtbehandelaar niet degene is die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;

Klachtencoördinator: de functionaris (Juridisch Adviseur) die de regie voert over de klachtbehandeling; zorgdragen voor registratie, door leiden naar juiste klachtbehandelaar, voert de informele klachtbehandeling uit;

Klager: een ieder die een klacht indient als bedoeld in artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht;

Nationale ombudsman: de ombudsman, bedoeld in Hoofdstuk 9 Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3 Indienen klacht

Klachten kunnen worden ingediend over de wijze waarop het college, de burgemeester of de gemeenteraad of onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen werkzame personen zich in een bepaalde gelegenheid hebben gedragen.

De klacht dient te zijn ondertekend en minimaal te bevatten:

- Naam en adres indiener
- Dagtekening
- Omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 4 Mondelinge klachten

1. Indien een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt bij een medewerker probeert deze of zijn leidinggevende direct tot een oplossing van de klacht te komen.
2. De medewerker of zijn leidinggevende wijst degene die mondeling een klacht indient er op dat, als de klager van mening is dat de klacht niet naar genoegen is afgehandeld, de klager een schriftelijke klacht kan indienen.
3. Mondelinge klachten worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd.

Artikel 5 Registratie en publicatie

1. De schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator en jaarlijks wordt een jaarverslag gepubliceerd op de website www.vaals.nl. Onder schriftelijke indiening wordt verstaan per brief en per e-mail.
2. Na registratie van de klacht kan de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid stellen geconstateerde verzuimen, ten aanzien van de klacht te herstellen binnen een daarvoor gestelde termijn. Gedurende deze termijn wordt de behandeltermijn van de klacht opgeschort.
3. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - o a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de [artikelen 9:4](#) van de Awb (een klacht moet ondertekend en voorzien zijn van naam, adres, dagtekening en omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht) en vervolgens is behandeld;



- o b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - o c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
 - o d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - o e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - o f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
4. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld

Artikel 6 Klachtbehandelaar

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht draagt het bestuursorgaan de verantwoording voor de behandeling van de klacht, die op het bestuursorgaan of personen werkzaam voor deze bestuursorganen betrekking hebben. Dit artikel is opgenomen om duidelijk in beeld te hebben wie er in de praktijk de verantwoordelijkheid draagt voor de behandeling van de klacht. De informele klachtenbehandeling wordt door de klachtcoördinator uitgevoerd.

De functionaris, die klachtbehandelaar is bij klachten, wordt op basis van de in de bijlage 1 opgenomen tabel bepaald.

Artikel 7 Informele behandeling klacht

- 1. Bij de klachtbehandeling wordt zoveel als mogelijk de informele aanpak toegepast, op voorwaarde dat de volgende stappen worden doorlopen:
 - o 1. De klager wordt na ontvangst van de klacht (telefonisch of per e-mail) door of namens de klachtcoördinator benaderd met het aanbod de klacht informeel te behandelen.
 - o 2. De klager wordt het doel van de informele aanpak uitgelegd waarbij de inzet van het gesprek is om naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet te komen.
 - o 3. De klachtcoördinator bespreekt de klacht met de beklagde.
 - o 4. Indien naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, stuurt de klachtcoördinator hiervan een schriftelijke bevestiging aan de klager. Schriftelijk houdt bij voorkeur in per e-mail, indien de klager met verzending langs deze weg akkoord is gegaan.
 - o 5. Als de klager ontevreden is over de informele klachtenbehandeling wijst de klachtcoördinator de klager op de mogelijkheid van formele behandeling van de klacht.
 - o 6. In afwijking van lid 1 wordt een klacht direct formeel behandeld indien de klager daarom verzoekt, of als er sprake is van een klacht over een (vermoeden van) integriteitsschending.

Artikel 8 Formele behandeling klacht

- 1. De klachtcoördinator stuurt zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 3 werkdagen, een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Hierbij wordt ook informatie gegeven over het verloop van de procedure, inclusief de in acht te nemen termijnen en wie de klacht inhoudelijk behandelt (klachtbehandelaar).
- 2. De klachtcoördinator stelt de klager en beklagde in persoon en/of bij gemachtigde, in de gelegenheid te worden gehoord en stuurt daarvoor een uitnodiging.
 - o a. Hoorzittingen worden voorgezeten door de klachtcoördinator.
 - o b. De klachtcoördinator kan zich tijdens de klachtadviesprocedure laten bijstaan door een notulist en één of meerdere in- en/of externe klachtadviseurs.
 - o c. De klager, de beklagde en de klachtbehandelaar worden door de klachtcoördinator in elkaars aanwezigheid gehoord.
 - o d. De klachtcoördinator kan besluiten - al dan niet op verzoek van de klager en/of de beklagde - de klager en de beklagde afzonderlijk te horen indien aannemelijk is dat gezamenlijk horen een behoorlijke behandeling van de klacht zal belemmeren. In geval van afzonderlijk horen ontvangt de klager een (schriftelijke) verklaring van de beklagde.
 - o e. Zo nodig worden getuigen (schriftelijk) gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
 - o f. Een hoorzitting kan telefonisch of digitaal worden verricht voor zo ver klager daarmee heeft ingestemd.
 - o g. Van horen kan worden afgezien indien:



- 1. de klacht informeel wordt afgehandeld conform artikel 7
- 2. de klager nadrukkelijk te kennen geeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 3. de klacht kennelijk ongegrond is.
- o h. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
- o i. Lid h is overeenkomstig van toepassing als de klager telefonisch of digitaal wordt gehoord.
- 3. De klager ontvangt een schriftelijke beslissing waarin de bevindingen naar het onderzoek naar de klacht, het oordeel (gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk) en eventuele conclusies (wijze van afdoening) zijn opgenomen.
- 4. De behandeltermijn voor een klacht bedraagt zes weken. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verdaagd. De klager ontvangt hiervan schriftelijke mededeling.

Artikel 9 Nationale ombudsman

- 1. Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.
- 2. Van deze mogelijkheid wordt de klager bij de afdoening van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 10 Citeertitel en inwerkingtreding

- Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling gemeente Vaals 2023.
- De regeling treedt in werking op de dag na publicatie.

Aldus besloten in de raadsvergadering van 27 februari 2023,

*F.L.M.H. Coenen
Griffier*

*mr. H.M.H. Leunessen
Burgemeester*

Aldus besloten door het college van burgemeester en wethouders op 17 januari 2023

*mr. drs. J.H.M.J. Bertram
Secretaris*

*mr. H.M.H. Leunessen
Burgemeester*

Aldus besloten door de burgemeester op 17 januari 2023

*mr. H.M.H. Leunessen
Burgemeester*



Bijlage 1:

Beklaagde	Klachtbehandelaar
Gemeenteraad	Burgemeester (voorzitter gemeenteraad)
college van Burgemeester en Wethouders	burgemeester
burgemeester (voorzitter college)	loco-burgemeester
burgemeester (voorzitter gemeenteraad)	plaatsvervangend raadsvoorzitter en seniorenconvent
Wethouder	burgemeester
gemeentesecretaris/ algemeen directeur	burgemeester
directeur bedrijfsvoering / adjunct gemeentesecretaris	gemeentesecretaris/ algemeen directeur
Sectorhoofd	gemeentesecretaris/ algemeen directeur
Griffier	voorzitter seniorenconvent
Medewerker	sectorhoofd of griffier i.g.v. griffiemedewerker