

Klachtenregeling Gemeente Valkenburg aan de Geul 2024

De raad van de gemeente Valkenburg aan de Geul;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 19 december 2023;

overwegende, dat het gewenst is om een regeling voor de behandeling van klachten over de bestuursorganen in het leven te roepen;

gelet op artikel 147, eerste lid juncto artikel 149 Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit vast te stellen de:

Klachtenregeling Gemeente Valkenburg aan de Geul 2024 HOOFDSTUK 1 Begrips-en algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **beklaagde:** degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- b. **klacht:** elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de wijze waarop het college, de burgemeester of de gemeenteraad of onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen werkzame personen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen;
- c. **gedraging:** het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, waaronder zijn begrepen onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie, de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat;
- d. **klachtafdoening:** de procedure van een schriftelijk ingediende klacht wordt afgerond met een afdoeningsbrief (artikel 9:12 van de Awb). Deze brief gaat uit van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden of op wiens eigen gedraging de klacht betrekking heeft;
- e. **klachtbehandelaar:** degene die op grond van artikel 8 van deze regeling, namens het bestuursorgaan, is belast met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;
- f. **klachtencoördinator:** degene die is belast met de taken zoals omschreven in artikel 4 van deze regeling;
- g. **klager:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen;
- h. **melding:** het constateren van een ongewenste toestand in de buitenruimte. Bijvoorbeeld de melding dat er zwerfvuil op straat ligt of over een stoeptegel die los ligt;

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen 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.
2. Deze klachtenregeling heeft tot doel het geven van procedureregels en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de klachtbehandeling en klachtanalyse.
3. Voor interne klachten over ongewenste omgangsvormen geldt een aparte regeling.
4. Klachten die betrekking hebben op de technische uitvoering van werkzaamheden en de infrastructuur, zoals een losliggende trottoirtegel, zijn meldingen en vallen niet onder het begrip klacht. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen.
5. Deze verordening is niet van toepassing op uitingen van ontevredenheid over regelgeving of het algemeen beleid van de gemeente.

Artikel 3 Fasering

1. De klachtbehandeling kent drie fasen:
 - a. Informele behandeling;

Indien iemand zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt door de klachtbehandelaar getracht de klacht binnen een termijn van twee weken vanaf het moment van ontvangst van de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om, indien hij ontevreden is over de wijze van afhandelen in deze fase, alsnog de klacht voor te leggen aan de klachtbehandelaar voor een formele behandeling.

b. Formele behandeling in eerste instantie:

Indien de klacht na informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, vindt formele behandeling van de klacht plaats. Een mondelinge klacht wordt daartoe op schrift gesteld. Een ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

c. Formele behandeling in tweede instantie:

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling van de klacht in eerste instantie, kan hij vervolgens zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

2. Deze regeling heeft uitsluitend betrekking op de fasen a en b.

Artikel 4 Klachtencoördinator

1. De door of namens het college van burgemeester en wethouders als klachtencoördinator aangewezen functionarissen worden voor deze regeling aangewezen als klachtencoördinator respectievelijk plaatsvervangend klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
3. Elke ingediende klacht wordt via registratie in het zaakstelsel voorgelegd aan de klachtencoördinator.
4. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 15.
5. De klachtencoördinator ondersteunt en adviseert de klachtbehandelaar, indien gewenst, bij de afhandeling van een klacht.
6. De begeleiding van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door een plaatsvervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
7. De klachtencoördinator monitort het klachtproces, bewaakt de procedure (o.a. rappelleren) en rapporteert over klachten en de daaruit voortvloeiende verbetervoorstellen aan het college.
8. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

HOOFDSTUK 2 Indienen van een klacht

Artikel 5 Indiening en registratie van klachten

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk (per post) of digitaal worden ingediend.
2. Alle klachten worden geregistreerd in het zaakstelsel.
3. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als tijdens een bezoek aan het Klant Contact Centrum van de gemeente worden ingediend. Hierop wordt geprobeerd door de betrokken medewerker direct tot een oplossing te komen (informele bemiddeling).
4. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, kan worden verwezen naar het e-mailadres om een klacht schriftelijk te kunnen indienen. Van elke mondeling ingediende klacht, die niet direct in de informele fase kan worden afgedaan, wordt door de ontvanger een notitie gemaakt, welke klachtennotitie vervolgens door de ontvanger in het zaakstelsel wordt gezet.
5. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
6. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.
7. Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
8. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de vereisten genoemd onder lid 5 en lid 7 van dit artikel, dan stelt de klachtbehandelaar de klager in de gelegenheid om het klaagschrift aan te vullen binnen een termijn van veertien dagen na verzending van het verzoek tot aanvulling.

Artikel 6 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. De klachtencoördinator of de klachtbehandelaar kan het bestuursorgaan adviseren om de klacht niet te behandelen als er sprake is van een situatie als genoemd in artikel 9:8 van de Awb. Dit ar-

- tikel bevat een limitatieve opsomming van gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Deze gronden zijn:
- a. de klacht is reeds eerder ingediend en behandeld;
 - b. de gedraging heeft meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsgevonden;
 - c. tegen de gedraging kon klager bezwaar maken;
 - d. tegen de gedraging kon klager beroep instellen;
 - e. de gedraging is onderworpen (geweest) aan een procedure bij de burgerlijke rechter of tuchtrechter;
 - f. de gedraging loopt samen met een lopende strafrechtelijke procedure;
 - g. het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.
2. Een klacht wordt verder niet in behandeling genomen indien:
 - a. gevraagde gegevens niet binnen veertien dagen zijn verstrekt, nadat klager op deze tekortkoming schriftelijk is gewezen;
 - b. de klacht anoniem is ingediend.
 3. Indien het bestuursorgaan besluit om de klacht niet te behandelen, dan wordt klager binnen vier weken na ontvangst van de klacht hiervan schriftelijk in kennis gesteld door de klachtbehandelaar.

Artikel 7 Ontvangst en uitzetten van een klacht

1. De ontvangst van een mondeling, schriftelijk of digitaal ingediende klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk (digitaal) door de klachtencoördinator aan de klager bevestigd.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
3. De klachtencoördinator zet de klacht vervolgens ter afhandeling door naar de klachtbehandelaar.

HOOFDSTUK 3 Informele behandeling van een klacht

Artikel 8 Klachtbehandelaar

1. Een klacht over een product of dienst(verlening) van de gemeente wordt behandeld door of namens het afdelingshoofd van de betreffende afdeling.
2. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor tijdsige afdoening waarbij de klachtencoördinator een monitorende rol heeft.
3. De klachtbehandelaar wordt bij de behandeling van de klacht, indien gewenst, ondersteund door de klachtencoördinator.
4. Het afdelingshoofd van het verantwoordelijke team van het Sociaal Domein stuurt klachten gericht tegen de uitvoering van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en/of de dienstverlening van een gecontracteerde zorgaanbieder c.q. partner zo nodig door naar de inspectie, toezichthouder, overheidsinstantie, zorgaanbieder, partner, klachtencommissie Jeugdhulp e.d. of verwijst de klager door naar de juiste instantie conform wettelijke bepalingen en contractuele afspraken. Hij/zij informeert de klager daarover en helpt hem op weg.

Artikel 9 De informele fase

1. De klachtencoördinator stelt de klachtbehandelaar in de gelegenheid om de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht informeel af te handelen.
2. De klachtbehandelaar neemt binnen vijf werkdagen (telefonisch) contact op met klager met als doel om de klacht informeel op te lossen.
3. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht.
4. Zodra een mondelinge of schriftelijke klacht naar tevredenheid van klager is afgehandeld, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.
5. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om - als hij ontevreden is over de wijze van afhandeling - zijn klacht formeel te laten behandelen.
6. De klachtbehandelaar stelt de klachtencoördinator (via het zaakstelsel) op de hoogte van het resultaat van het contact met klager.

Artikel 10 Afdoening mondelinge klacht

1. Mondelinge klachten worden in principe mondeling afgedaan.
2. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht wordt gegeven als klager hier uitdrukkelijk om verzoekt.

HOOFDSTUK 4 Formele behandeling van een klacht

Artikel 11 Ontvangstbevestiging van formele klachtbehandeling

1. De klachtbehandelaar toetst een klacht op ontvankelijkheid en toepassing van artikel 9:8 Awb zoals omschreven in artikel 5, lid 5 t/m 7 en artikel 6 van deze regeling.
2. De klachtbehandelaar bevestigt schriftelijk (digitaal) aan klager dat de klacht als formele klacht in behandeling wordt genomen met uitleg over de procedure.

Artikel 12 Horen en onderzoek

1. De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen geschiedt niet in het openbaar.
2. Telefonisch horen is enkel mogelijk met toestemming van de klager. Indien klager telefonisch is gehoord, zal een korte inhoud van het horen worden vermeld in de beslissing op de klacht.
3. Van het horen van de klager kan door de klachtbehandelaar worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
4. De klachtbehandelaar kan gedurende de klachtenprocedure voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 13 Afdoening klacht

1. De klachtbehandelaar handelt de klacht, namens het bestuursorgaan, binnen zes weken, of na verdaging, binnen 10 weken na ontvangst van de klacht af. Van de verdaging wordt schriftelijk (digitaal) mededeling gedaan aan de klager.
2. De klachtbehandelaar stuurt, namens het bestuursorgaan, aan klager een afdoeningsbrief.
3. In de afdoeningsbrief stelt de klachtbehandelaar namens het bestuursorgaan de klager in kennis van:
 - a. de bevindingen van het onderzoek: de vastgestelde feiten;
 - b. het oordeel: niet in behandeling nemen, gegrond of ongegrond;
 - c. de eventueel aan de bevindingen verbonden conclusies; te weten de eventuele organisatorisch te nemen maatregelen.
4. Bij de afdoeningsbrief wordt het verslag van het horen gevoegd.

HOOFDSTUK 5 Extern Klachtrecht

Artikel 14 Nationale ombudsman

1. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente Valkenburg aan de Geul op als contactpersoon voor de Nationale ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
 - a. het registreren en coördineren van de klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
 - b. het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale ombudsman.
 - c. het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 15.

HOOFDSTUK 6 Rapportage

Artikel 15 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 juli aan de raad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester verslag uit van alle in het voorgaande jaar ingediende klachten. Het verslag wordt aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen, de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen om de dienstverlening verder te optimaliseren.
3. Het verslag wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website: www.valkenburg.nl.

HOOFDSTUK 7 Slotbepalingen

Artikel 16 Inwerkingtreding, terugwerkende kracht en intrekking oude regeling

1. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na de bekendmaking.
2. De Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul wordt met ingang van de in het eerste lid vermelde datum ingetrokken.

*Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente Valkenburg aan de Geul 2023 in de vergadering van 5 februari 2024
de griffier, de voorzitter,*