

# Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Valkenburg aan de Geul

gelet op het bepaalde in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen navolgende "Klachtenregeling gemeente Valkenburg aan de Geul 2006":

## Artikel 1. Begripsomschrijving. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen;
- b. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot de gemeente Valkenburg aan de Geul heeft gewend;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen;
- d. ambtenaar: degene die door of vanwege de gemeente Valkenburg aan de Geul is aangesteld om in openbare dienst werkzaam te zijn, of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon, alsmede degene die een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht met de gemeente Valkenburg aan de Geul is aangegaan, alsmede degene die een stageovereenkomst met de gemeente Valkenburg aan de Geul is aangegaan, alsmede een gewezen ambtenaar;
- e. bestuursorgaan: de gemeenteraad, de raadscommissies, een commissie als bedoeld in hoofdstuk V van de Gemeentewet, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester;
- f. klachtadviescommissie: de commissie bedoeld in artikel 3, ingevolge art. 9:14 Algemene wet bestuursrecht belast met de behandeling van en advisering over klachten.
- g. klachtencoördinator: de functionaris bedoeld in artikel 2, benoemd door het college en belast met de onafhankelijke behandeling van ingekomen klachten.
- h. wet: Algemene wet bestuursrecht.

## Artikel 2. Klachtencoördinator

1. Er is een klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator wordt benoemd door het college van burgemeester en wethouders.
3. De klachtencoördinator is belast met:
  - a.1. het ambtelijk secretariaat van de klachtadviescommissie en het verlenen van juridische bijstand;
  - a.2. het concipiëren van adviezen en verslagleggen van de hoorzittingen;
  - a.3. het verzorgen van interne en externe correspondentie en is tevens intermediair tussen de klachtadviescommissie en het college alsmede tussen de Ombudscommissie Zuid-Limburg en het college;
  - b.1. het registreren van de klachten en het bijhouden van een overzicht van de ingekomen klachten naar soort en aantal;
  - b.2. de bewaking van de voortgang van de klachtenprocedures;
  - b.3. het bijhouden van een overzicht van de inhoud van de klachten en de aard van de naar aanleiding van de klachten genomen beslissingen en eventueel genomen maatregelen;
  - c. het zorgdragen voor de vertrouwelijke behandeling van klachten;
  - d. het afdoen van ingediende mondelinge klachten als bedoeld in artikel 4.
4. Indien de klachtencoördinator naar aanleiding van ingediende klachten signaleert dat bepaalde gedragingen vaker tot een klacht leiden kan hij het betrokken bestuursorgaan daarvan op de hoogte stellen.
5. De klachtencoördinator maakt per jaar een verslag van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Hij biedt dit verslag aan het college aan.
6. Het college van burgemeester en wethouders brengt het verslag ter kennis van de raad.

### **Artikel 3. Klachtadviescommissie.**

1. Ingediende klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtadviescommissie, bestaande uit een voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter en de twee leden worden benoemd door het college van burgemeesters en wethouders.
3. Het college kan tevens één of meer plaatsvervangers benoemen.
4. De voorzitter en de leden van de commissie kunnen geen deel uitmaken van of werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het gemeentelijk bestuursorgaan.
5. De commissie wordt bijgestaan door een door het college van burgemeester en wethouders aangewezen ambtelijk secretaris.
6. De secretaris is aanwezig bij de klachtbehandeling en ziet toe op een goede procedurele gang van zaken.

### **Artikel 4. Mondelinge klachten.**

1. Mondelinge klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencoördinator.
2. Deze klachten worden binnen twee weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.
3. De afdoening wordt door de klachtencoördinator schriftelijk aan klager bevestigd. Hierbij wordt de klager op de mogelijkheid gewezen een schriftelijk klacht in te dienen.

### **Artikel 5. Schriftelijke klachten.**

1. Schriftelijke klachten worden ingediend bij het bestuursorgaan en doorgezonden aan de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van een klacht terstond schriftelijk aan de klager. Hij informeert de klager schriftelijk over de wijze waarop de klacht zal worden behandeld.
3. De klachtencoördinator stuurt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft de schriftelijke klacht en de daarbij meegezonden stukken in afschrift. Tevens informeert hij deze over de wijze waarop de klacht zal worden behandeld.
4. De klachtencoördinator zendt schriftelijke klachten als bedoeld in artikel 7 ter behandeling en advisering door aan de klachtadviescommissie

### **Artikel 6. Niet in behandeling nemen van schriftelijke klachten.**

1. De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht als bedoeld in artikel 7 in behandeling wordt genomen.
2. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen:
  - a. indien niet is voldaan aan de vereisten genoemd in artikel 9:4, tweede lid, van de wet en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken verstrekt, nadat klager op deze tekortkoming is gewezen;
  - b. indien één van de gevallen als genoemd in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de wet van toepassing is;
  - c. zolang ten aanzien van een gedraging die nauw samenhangt met het onderwerp van de klacht een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk voorschrift bij een andere instantie.
3. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht, onder vermelding van de redenen daarvan. Aan klager wordt tevens meegedeeld dat indien hij het niet eens is met het niet in behandeling nemen van de klacht, hij hierover een schriftelijke klacht indienen bij de Ombudscommissie Zuid-Limburg.
4. Indien de klachtencoördinator heeft geoordeeld dat de klacht in behandeling kan worden genomen, zendt hij de schriftelijke klacht en de daarbij meegezonden stukken ter behandeling door aan de klachtadviescommissie.

### **Artikel 7. Behandeling van schriftelijke klachten.**

Een klacht die betrekking heeft op een gedraging van een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar wordt behandeld door de klachtadviescommissie.

**Artikel 8. Wijze van behandeling van schriftelijke klachten.**

1. De klachtadviescommissie is bij klachten als bedoeld in artikel 7 belast met het feitenonderzoek en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Artikel 7:6 en afdeling 9.3 van de wet zijn van overeenkomstige toepassing.
2. Het horen vindt plaats in beslotenheid.

**Artikel 9. Afhandeling van klachten als bedoeld in artikel 7.**

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen 10 weken na ontvangst af.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
4. Indien de conclusies van het bestuursorgaan afwijken van het advies, wordt in de conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in lid 2.
5. Indien de klacht niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn kan worden afgehandeld kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
6. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

**Artikel 10. Klachtenbehandeling in tweede instantie.**

1. Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht kan hij een schriftelijke klacht indienen bij de Ombudscommissie Zuid-Limburg.
2. Artikel 9:4 van de wet is van overeenkomstige toepassing.
3. De Ombudscommissie Zuid-Limburg geeft een oordeel over de klacht en doet zo nodig een aanbeveling aan het betrokken bestuursorgaan
4. Het bestuursorgaan neemt naar aanleiding van de aanbeveling een besluit en bevordert zo nodig maatregelen.

**Artikel 11. Slotbepalingen.**

1. Een klacht alsmede de beslissing en de uitgewisselde bescheiden zijn vertrouwelijk
2. In de gevallen waarin de wet of deze regeling niet voorzien beslissen burgemeester en wethouders.
3. Deze regeling treedt in werking zes weken na bekendmaking.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling gemeente Valkenburg aan de Geul 2006".

Valkenburg aan de Geul, 14 februari 2006

Het college van burgemeester en wethouders van Valkenburg aan de Geul,

L.T.J.M. Bongarts,  
Gemeentesecretaris,

Drs. C.A.C.M. Nuijtens  
Burgemeester.