

## Raadsnota

Raadsvergadering de dato 5 februari 2024

Onderwerp: Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul 2024

Aan de gemeenteraad,

### 1. Doel, Samenvatting en Advies van het raadsvoorstel

Het doel van de 'Verordening Klachtbehandeling Gemeente Valkenburg aan de Geul 2022' is om concrete handvaten te bieden aan de klachtcoördinatoren en klachtbehandelaars over de te volgen procedurele stappen van een klachtbehandeling alsmede het actualiseren van de regeling op het gebied van de klachtbehandeling in tweede instantie.

### 2. Situatie / Aanleiding / Probleem

Momenteel beschikt de gemeente Valkenburg aan de Geul over een klachtenregeling die dateert uit 2006. (zie bijlage 1) Deze regeling voorziet onvoldoende in mogelijkheden tot informele afdoening, wordt in de praktijk nauwelijks toegepast en is toe aan actualisatie. Daarom wordt aan uw raad voorgesteld om een nieuwe klachtenregeling vast te stellen. (bijlage 2)

### 3. Relatie met bestaand beleid

De wettelijke basis voor klachtenbehandeling blijft Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

De nieuwe regeling voorziet in tegenstelling tot de huidige regeling expliciet in een informele behandeling van klachten. De meeste klachten worden informeel afgehandeld, waardoor er aan een formele behandeling niet wordt toegekomen. De informele behandeling is gebaat bij een klachtbehandelaar die dicht bij de praktijk staat, op de hoogte is van de inhoud en over de mogelijkheid beschikt om, indien mogelijk, mee te denken over praktische oplossingen. Daarom wordt de klacht behandeld door de klachtbehandelaar en ondersteunt de klachtencoördinator zonodig. Met de introductie van klachtbehandelaars, die meer vanuit de inhoud klachten kunnen behandelen is de verwachting dat dit ook de dienstverlening zal verbeteren.

Voorts is in de huidige Regeling vastgelegd dat een klacht wordt behandeld door een externe klachtadviescommissie. Van deze commissie is al ruim vier jaar geen gebruik gemaakt. Gebleken is dat burgers de voorkeur geven aan een snelle behandeling van hun klacht en indien van toepassing een praktische oplossing voor het onderliggende probleem. Een externe klachtencommissie komt hieraan onvoldoende tegemoet. Mocht een klager van mening zijn dat de gemeente de ingediende klacht niet naar behoren heeft afgehandeld, dan staat de mogelijkheid open om dit bij de Nationale ombudsman onder de aandacht te brengen.

In artikel 10 van de huidige Regeling wordt verwezen naar de Ombudscommissie Zuid Limburg. Echter, de gemeente Valkenburg is niet meer aangesloten bij deze commissie. Klagers die van

mening zijn dat de gemeente Valkenburg aan de Geul hun klacht niet op de juiste wijze heeft behandeld kunnen zich melden bij de Nationale ombudsman. Dat is vastgelegd in artikel 3 lid 1 onder c van de voorgestelde regeling.

#### 4. Gewenst beleid en mogelijke opties

Gelet op de praktijk is een actualisatie van de Klachtenregeling noodzakelijk. De afgelopen jaren heeft de informele behandeling van klachten terrein gewonnen. Het is van belang dit vast te leggen in een regeling.

#### 5. Samenwerking

nvt

#### 6. Aanbestedingen

nvt

#### 7. Duurzaamheid

nvt

#### 8. Financiën

nvt

#### 9. Communicatie

De verordening zal conform de wettelijke regels worden bekendgemaakt op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) en op de gemeentelijke website worden geplaatst.

#### 10. Afwegingen en Advies

Wij adviseren u:

1. De “Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul 2024” vast te stellen onder gelijktijdige intrekking van de “Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul”, zoals door uw raad vastgesteld op 14 februari 2006.


#### 11. Bijlagen

Bijlage 1: Huidige Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul;  
Bijlage 2: Voorstel Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul 2024;  
Bijlage 3: Collegenota Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul 2024.

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

  
mr. G.S. Reehuis  
algemeen directeur/gemeentesecretaris

D.M.M.T. Prevoo  
burgemeester



De raad van de gemeente Valkenburg aan de Geul,

Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders de dato 19 december 2023;

Gehoord de raadscommissie Algemene Zaken en Middelen de dato 22 januari 2024;

**Besluit:**

- De “Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul 2024” vast te stellen onder gelijktijdige intrekking van de “Klachtenregeling Valkenburg aan de Geul”, de dato 14 februari 2006.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van 5 februari 2024.

De raad voornoemd,

mr. J.W.L. Pluijmen,  
griffier



D.M.M.T. Prevoo,  
voorzitter

