

De raad van de gemeente Leeuwarderadeel;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d.

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

vast te stellen de volgende:

"Verordening op de behandeling van klachten".

Hoofdstuk 1                      Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1                      Begripsbepalingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. **klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen;**

bestuursorgaan:

1. de gemeenteraad;
2. (een lid van) het college van burgemeester en wethouders;
3. de burgemeester (tenzij handelend in zijn hoedanigheid als hoofd van de politie);
4. het hoofd van een afdeling wat betreft een gedraging van een tot zijn afdeling behorende ambtenaar;

c. gedraging:

het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:

1. een bestuursorgaan;
2. de voorzitter of lid van het college van burgemeester en wethouders;
3. een ambtenaar of een daarmee op grond van diens werkzaamheden gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie.

Artikel 1.2                      Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. (9: 1/1 ).

Een gedraging van een persoon, bedoeld in artikel 1.1 onder c. sub 2 of 3, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan (9:1/2).

3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge, ook telefonische, en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn (9:3).

Wanneer een mondelinge klacht niet tot tevredenheid van de klager afgedaan. dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van de schriftelijke klachtbehandeling.

Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.

Burgemeester en wethouders bevestigen dit schriftelijk aan de klager en aan degene over wie werd geklaagd (9:5).

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld (9:3).

## Hoofdstuk 2                      Behandeling van schriftelijke klachten

### Artikel 2.1                      Indiening

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het gemeentebestuur.

Een schriftelijke klacht dient ondertekend te worden ingediend.

#### 3. De klacht dient te omvatten;

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- d. het feitelijk belang van klager met betrekking tot de gedraging en de reden waarom de klager meent hiertegen een klacht te moeten indienen (9:4/2).

Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is dient de klager zorg te dragen voor een vertaling (9:4/3).

### Artikel 2.2                      Registratie

Elke ingediende klacht over een gedraging wordt geregistreerd door de door burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaar.

Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld, indien klager daar uitdrukkelijk om verzoekt en ter ondertekening aan klager voorgelegd ter bevestiging van de juiste notering van de klacht.

### Artikel 2.3                      Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een klacht wordt door de in artikel 2.2. lid 1 bedoelde ambtenaar binnen één week schriftelijk aan de klager bevestigd (9:6).

In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe de verdere gang van zaken is (9:15/1).

#### 3. Degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft krijgt de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging in afschrift toegezonden (9:9).

### Artikel 2.4                      Ontvankelijkheid

Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in deze verordening is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;

- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - f. zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging sprake is (9:8/1).
2. Een klacht wordt verder niet in behandeling genomen, indien;
    - a. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is (9:8/2);
    - b. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 2. 1, tweede en derde lid en klager de voor behandeling vereiste gegevens niet binnen twee weken nadat klager op de tekortkoming is gewezen heeft verstrekt.
  3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld (9:8/3).

#### Artikel 2.5 Onderzoek en horen

Degene die op grond van artikel 2.3 lid 2 daartoe is aangewezen behandelt en onderzoekt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord (9: 10/1).

Van het horen van de klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord (9: 10/2).

Van het horen wordt een verslag gemaakt (9:10/3).

De klachtbehandelaar bedoeld in lid 1 zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuursorgaan. Het rapport bevat het verslag van het horen (9:15/4).

#### Artikel 2.6 Afdoening

Het college van burgemeester en wethouders 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 (9:12/1).

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 (9:16).

3. Indien de klacht niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn kan worden afgehandeld kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt door de klachtcoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degenen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (9:11/2).

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 (9:12/2).

Hoofdstuk 3                      Rapportage

Artikel 3.1                      Jaaroverzicht

Burgemeester en wethouders brengen jaarlijks vóór 1 april aan de gemeenteraad een rapportage uit, inhoudende een overzicht en een analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en zo nodig voorzien beleidsmatige aanbevelingen.

Hoofdstuk 4                      Slotbepalingen

Artikel 4.1                      Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op    1 januari 2000

Artikel 4.2                      Citeerartikel

Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel "Klachtenregeling gemeente Leeuwarderadeel".

Vastgesteld door de raad van de gemeente Leeuwarderadeel  
in zijn openbare vergadering van ....23...december 19 9 9.

de secretaris,



de voorzitter,

