

## Gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân 2021

De gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

Gelezen het voorstel van de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders d.d. 9 november 2021;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

gezien de instemming van de OR conform artikel 27, lid 1, sub j van de Wet op de Ondernemingsraden;

besluiten vast te stellen de Gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân 2021.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester waaronder begrepen alle leden van deze bestuursorganen met uitzondering van de individuele gemeenteraadsleden, alsmede alle personen en rechtspersonen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan;
- b. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk- of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, waaronder onder andere 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;
- c. klacht: een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen;
- d. klachtbehandelaar: degene die op grond van artikel 5 of artikel 7 lid 6 van deze regeling is belast met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;
- e. klachtencoördinator: degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 3 van deze regeling;
- f. 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;
- g. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht.
- h. portefeuillehouder: het door het college van de gemeente Dantumadiel of Noardeast-Fryslân aangewezen collegelid. De klachtencoördinator besluit op basis van de klacht aan welk college de klacht wordt voorgelegd, dit wordt in de afdoeningsbrief opgenomen. Indien een klacht in tweede instantie wordt voorgelegd aan het betreffende college, zal het college een collegelid aanwijzen als klachtbehandelaar.

### Artikel 2 Fasering

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling.

De klachtbehandeling kent twee fasen:

1. behandeling vindt in eerste instantie plaats door de klachtbehandelaar.
2. behandeling door de Nationale Ombudsman. Indien de klager na de behandeling in eerste instantie niet tevreden is over afhandeling van zijn klacht, kan hij vervolgens zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

### Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Door of namens het college van de gemeente Noardeast-Fryslân wordt een klachtencoördinator en één of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.

2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
3. 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.
4. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
5. Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorgdraagt voor de registratie van de klacht. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 10.
6. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
  - a. het registreren en coördineren van de schriftelijke 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.

#### **Artikel 4 Wijze van indiening**

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als persoonlijk worden ingediend. Van elke mondeling geuite klacht waarvan klager aangeeft dat hij formeel in behandeling genomen moet worden, wordt een notitie gemaakt, welke notitie zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator wordt overhandigd. De klachtencoördinator zal de klacht op schrift stellen en ter ondertekening aan klager voorleggen ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht in behandeling genomen.
3. 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.
4. Bij de klacht worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

#### **Artikel 5 Klachtbehandelaar**

1. Een klacht over een medewerker van Noardeast-Fryslân wordt behandeld door de direct leidinggevende. Na ontvangst van de klacht bepaalt de klachtbehandelaar samen met zijn direct leidinggevende hoe de klacht zal worden behandeld.
  - a. Indien de aard van de klacht zoals bedoeld in het eerste lid daartoe aanleiding geeft, wordt de gemeentesecretaris van Noardeast-Fryslân geïnformeerd over de klacht waarbij hij kan besluiten om af te wijken van het eerste lid. Dit recht behoudt hij gedurende de hele klachtenprocedure.
2. Een klacht over een medewerker van Dantumadiel wordt behandeld door de gemeentesecretaris van Dantumadiel.
3. Een klacht over de gemeenteraad wordt behandeld door de onafhankelijke commissie voor de bezwaarschriften.
4. Een klacht over het college van burgemeester en wethouders als geheel of over één van de wethouders wordt behandeld namens het college van burgemeester en wethouders door de burgemeester van de betreffende gemeente.
  - a. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan de burgemeester besluiten dat de klacht wordt behandeld door de onafhankelijke commissie voor de bezwaarschriften.
5. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester van de betreffende gemeente.
  - a. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan de loco-burgemeester besluiten dat de klacht wordt behandeld door de onafhankelijke commissie voor de bezwaarschriften.
6. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester van de betreffende gemeente.
7. Een klacht over de griffier wordt behandeld door de voorzitter van de werkgeverscommissie van de betreffende gemeente.
8. Een klacht over een griffiemedewerker wordt behandeld door de betreffende griffier.
9. Alle overige klachten worden behandeld door de gemeentesecretaris van Noardeast-Fryslân.

#### **Artikel 6 Ontvangst**

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt binnen twee weken schriftelijk aan de klager bevestigd door de klachtencoördinator.

2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan klager meegedeeld.

#### **Artikel 7 Hoor en wederhoor**

1. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt van de klachtbehandelaar een afschrift van de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen van beide partijen kan gelijktijdig plaatsvinden en is in beginsel niet openbaar. Getracht wordt om via bemiddeling tot een oplossing te komen.
3. Zo nodig worden getuigen gehoord. Medewerkers van de gemeente die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
5. De klachtbehandelaar kan gedurende de klachtenprocedure voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
6. Indien de klachtbehandelaar bij een klacht tegen een medewerker van de gemeente Noardeast-Fryslân middels persoonlijk of telefonisch contact heeft geprobeerd om de klacht op te lossen, maar dit niet geleid heeft tot de oplossing van de klacht en de klager in de gelegenheid gesteld wil worden om gehoord te worden, dan kan de behandeling van de klacht overgedragen worden aan de direct leidinggevende van de klachtbehandelaar.

#### **Artikel 8 Afdoening in eerste instantie**

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en informeert de klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen zes weken of, na verdaging, uiterlijk binnen 10 weken na ontvangst van de klacht in een afdoeningsbrief. De afdoeningsbrief bevat een motivering over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator en de direct leidinggevende van de klachtbehandelaar krijgen hiervan een afschrift.
2. De in het eerste lid genoemde vereisten voor de afdoeningsbrief gelden niet wanneer de klacht tussentijds naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.

#### **Artikel 9 Afdoening in tweede instantie**

De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de behandeling van zijn klacht, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief.

#### **Artikel 10 Verslag**

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten, de ondernemingsraad en de gemeentesecretarissen verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeenten zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande 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, alsmede een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen.

#### **Artikel 11 Uitzonderingsbepaling**

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op:

- a. interne klachten tegen de gemeente, bestuurders, de gemeentesecretaris of tegen collega-ambtenaren.
- b. klachten die volgens een bijzondere regeling, verordening of richtlijn worden behandeld.
- c. klachten tegen een individueel raadslid.

#### **Artikel 12 Intrekking oude klachtenregeling en inwerkingtreding**

1. De Gezamenlijke klachtenregeling van de gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân, zoals geldend per 1 januari 2019, wordt ingetrokken.
2. Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na haar bekendmaking.

### **Artikel 13 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Gezamenlijke klachtenregeling van de gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân 2021.

*Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente Dantumadiel in de vergadering van 22 -12-2021.*

*De griffier, T. de Jong*

.....,

*De voorzitter, N.L. Agricola*

.....

*Aldus vastgesteld door het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente Dantumadiel in de vergadering van 9-11-2021.*

*De secretaris, R. Dijksterhuis*

.....,

*De burgemeester, N.L. Agricola*

.....,

*Aldus vastgesteld door de Burgemeester van de gemeente Dantumadiel op 22-12-2021.*

*De burgemeester, N.L. Agricola*

.....,

*Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente Noardeast-Fryslân in de openbare vergadering van 16 december 2021*

*De griffier, mr. S.K. Dijkstra*

.....,

*De voorzitter, Mr. J.G. Kramer*

.....

*Aldus vastgesteld door het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente Noardeast-Fryslân in de vergadering van 9 november 2021.*

*De secretaris, H.J.C.M. Verbunt MBA*

.....,

*De burgemeester, Mr. J.G. Kramer*

.....,

*Aldus vastgesteld door de Burgemeester van de gemeente Noardeast-Fryslân op 9 november 2021.*

*De burgemeester, Mr. J.G. Kramer*

.....,