

## KLACHTENREGELING LEEUWARDEN 2022

In de Algemene wet bestuursrecht is geregeld dat iedereen het recht heeft om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen. In aanvulling op de regels uit de Algemene wet bestuursrecht hanteert de gemeente Leeuwarden een interne klachtenregeling voor de afhandeling van klachten over het handelen van de gemeentelijke organisatie. In deze klachtenregeling kunt u lezen hoe de gemeente omgaat met klachten en wat er met uw klacht gebeurt.

### Artikel 1. Wie heeft welke rol bij de klachtafhandeling?

**Klachtbemiddelaar:** De klachtbemiddelaar is betrokken bij de informele behandeling van klachten. De klachtbemiddelaar is nooit betrokken geweest bij de gedraging waarover de klacht gaat. Verder coördineert de klachtbemiddelaar de klachtafhandeling, bewaakt de voortgang van de afhandeling van de klacht en verwerkt de gegevens in het klachtregistratiesysteem die nodig zijn voor de klachtafhandeling. De klachtbemiddelaar ziet erop toe dat de bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht worden nageleefd. Ook kan de klachtbemiddelaar een inhoudelijke rol vervullen bij de klachtafhandeling.

**Klachtbehandelaar:** De klachtbehandelaar is betrokken bij de formele afhandeling van klachten. De klachtbehandelaar is nooit betrokken geweest bij de gedraging waarover de klacht gaat.

**Klacht:** Een klacht is een uiting van onvrede over de wijze waarop een medewerker van de gemeente Leeuwarden zich heeft gedragen. Ook kan een klacht gericht zijn tegen een bestuursorgaan van de gemeente Leeuwarden, behalve tegen (leden van) de gemeenteraad.

**Beklaagde:** De beklagde is de persoon tegen wie de klacht is gericht en die ten tijde van de klacht werkzaam was bij de gemeente Leeuwarden. Hieronder vallen ook uitzendkrachten, stagiairs en gedetacheerden.

**Klager:** De burger of organisatie die een klacht indient en die geen deel uitmaakt van de gemeente.

### Artikel 2. Hoe kan een klacht worden ingediend?

1. Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:
  - a. Via de website is een digitaal klachtenformulier beschikbaar: [www.leeuwarden.nl/nl/klacht-indienen](http://www.leeuwarden.nl/nl/klacht-indienen)
  - b. Schriftelijk. Postadres: Postbus 21000, 8900 JA Leeuwarden
  - c. Telefonisch bij het Klant Contact Centrum (KCC). Telefoonnummer: 14 058
  - d. Via het gemeentelijk loket. Bij het loket kunt u worden geholpen om uw klacht op schrift te stellen. Bezoekadres: Oldehoofsterkerkhof 2 Leeuwarden.
2. Een klager ontvangt schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht.

### Artikel 3. Algemene bepalingen over de klachtafhandeling

1. De Gemeente Leeuwarden vindt het belangrijk om klachten goed af te handelen. Als het mogelijk is, en als de klager daarmee instemt, wordt de klacht informeel afgehandeld. Ook worden met de klager mogelijke oplossingen besproken. Op deze manier wordt ingezet op een snelle en praktische afdoening van de klacht waarmee de klager tevreden is. Een informele afdoening van een klacht zorgt in veel gevallen voor hersteld vertrouwen tussen de klager en (de medewerker van) de gemeente Leeuwarden.
2. Bij de afhandeling van een klacht geldt dat de afhandeling niet wordt uitgevoerd door een persoon die betrokken is bij (het ontstaan van) de klacht.
3. De klachtbemiddelaar informeert de beklagde en zijn/haar leidinggevende over de inhoud van de klacht.
4. Met de persoonsgegevens van klager en beklagde wordt zorgvuldig omgegaan. Deze gegevens worden alleen gedeeld voorzover deze informatie strikt noodzakelijk is voor de klachtafhandeling.
5. De klager en de beklagde hebben het recht om te worden gehoord over de klacht. De klager heeft de keus om telefonisch of in persoon gehoord te worden.

#### **Artikel 4. Informele klachtafhandeling**

1. De klachtbemiddelaar registreert de klacht, bekijkt de klacht inhoudelijk en onderzoekt of de informele afhandeling van de klacht mogelijk is.
2. De informele afhandeling van een klacht wordt uitgevoerd door de klachtbemiddelaar.
3. Na ontvangst van een klacht neemt de klachtbemiddelaar zo spoedig mogelijk contact op met de klager. De klachtbemiddelaar bespreekt met de klager de klacht.
4. De klachtbemiddelaar doet onderzoek naar de klacht, hoort de beklagde, en vormt zich een oordeel over de klacht. De klachtbemiddelaar stelt de klager vervolgens op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek. Ook worden daarbij eventuele afspraken vermeld.
5. Wanneer de klacht niet via de informele weg naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, of de klager wenst geen informele afhandeling, dan wordt de klacht verder formeel afgehandeld.

#### **Artikel 5. Formele klachtafhandeling**

1. De formele klachtafhandeling volgt op de informele klachtafhandeling. De formele klachtafhandeling kan ook direct gestart worden indien uit het onderzoek van de klachtbemiddelaar blijkt dat de informele klachtafhandeling waarschijnlijk niet zal slagen, of indien de klager een formele afhandeling wenst.
2. De klachtbemiddelaar registreert de klacht en bekijkt de klacht inhoudelijk.
3. De klachtbemiddelaar selecteert een klachtbehandelaar die de klacht zal onderzoeken en behandelen.
4. De klachtbehandelaar stelt de klager in de gelegenheid om te worden gehoord. Als de klager afziet van een hoorgesprek, wordt dit vermeld in de beslissing op de klacht.
5. De klachtbehandelaar doet onderzoek naar de klacht, hoort de beklagde, en vormt zich een oordeel over de klacht.
6. De schriftelijke beslissing over de klacht ontvangt de klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht. In de beslissing staat of de klacht gegrond of ongegrond is. Ook wordt de beslissing nader gemotiveerd.
7. De klager wordt in de beslissing op de klacht gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman kan ook een onderzoek instellen naar de klacht.
8. De klachtbehandelaar informeert de beklagde en zijn/haar leidinggevende over de uitkomst van het onderzoek.

#### **Artikel 6. Wie is verantwoordelijk voor de klachtafhandeling?**

1. Een klacht wordt afgehandeld door de aangewezen klachtbemiddelaar of klachtbehandelaar, onder verantwoordelijkheid van het betreffende bestuursorgaan.
2. In aanvulling op het eerste lid geldt tevens de volgende regeling:
  - a. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan burgemeester en afgehandeld in afstemming met de locoburgemeester.
  - b. Een klacht over het college of over een wethouder wordt behandeld onder verantwoordelijkheid van het college en afgehandeld in afstemming met de burgemeester als voorzitter van het college.

#### **Artikel 7. Nationale ombudsman**

1. Als de klager niet tevreden is over de manier waarop de klacht is afgehandeld, dan kan hij dit melden bij de Nationale ombudsman. De klager wordt in het genomen besluit op deze mogelijkheid gewezen.
2. De klachtbemiddelaar coördineert de verzoeken van de Nationale ombudsman.
3. De klachtbemiddelaar is het aanspreekpunt van de Nationale ombudsman.

#### **Artikel 8. Jaarverslag**

1. De klachtbemiddelaar verwerkt de gegevens uit het klachtregistratiesysteem geanonimiseerd in een jaarverslag. Dit jaarverslag geeft inzicht in de afgehandelde klachten.
2. De gemeenteraad wordt door middel van het jaarverslag geïnformeerd over het type klachten dat door de gemeente Leeuwarden is ontvangen, en de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld.

3. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van de gemeente Leeuwarden danwel verwerkt in de jaarrekening van de gemeente.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders op 14 juni 2022

Aldus vastgesteld door de burgemeester op 14 juni 2022