



Klachten gemeente Montferland

Voorwaarden

- De klacht heeft niet betrekking op een gedraging die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- Er is geen bezwaar of beroep mogelijk (geweest);
- Uw klacht gaat niet over de inhoud van wettelijke regels;
- Het gaat niet om een uitspraak van de rechter.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

Op het moment dat de gemeente uw klacht ontvangt, krijgt u een ontvangstbevestiging toegestuurd.

Na binnenkomst wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtcoördinator. Hij beoordeelt of de klacht in behandeling moet worden genomen (toets ontvankelijkheid). Een klacht is ontvankelijk als de klacht voldoet aan de voor verdere behandeling gestelde eisen, dat wil zeggen met name als aan de hierboven genoemde voorwaarden is voldaan. Getoetst wordt aan de bepalingen van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

De gemeente Montferland streeft er naar u binnen 4 weken te laten weten of de klacht in behandeling wordt genomen. Wanneer is beoordeeld dat uw klacht ontvankelijk is, start de klachtcoördinator een onderzoek naar uw klacht. Afhankelijk van het soort klacht is dat een snelle tussenkomst (interventie) of een uitgebreid onderzoek. Uw klacht wordt inhoudelijk onderzocht door de klachtcoördinator en een (of meerdere) aangewezen klachtbehandelaar van de betrokken afdeling. Een klachtbehandelaar is in beginsel een leidinggevende, veelal het afdelingshoofd van de betrokken afdeling. De klachtbehandelaar heeft bij de afhandeling van uw klacht de mogelijkheid om te proberen het probleem snel op te lossen en u daarvan telefonisch op de hoogte stellen. Als u dan tevreden bent dan is verder vervolg van de klachtprocedure overbodig. Als de klacht niet dadelijk kan worden opgelost ontvangt u een ontvangstbevestiging met daarin in elk geval een telefoonnummer waar u informatie kunt inwinnen over het verloop van de afhandeling van de klacht. De klachtcoördinator stelt u daarnaast in de gelegenheid om gehoord te worden. Indien u ervoor kiest om gehoord te worden wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting. Vervolgens ontvangt u een schriftelijke uitnodiging waarin is vermeld wie van gemeentezijde bij het gesprek aanwezig zal zijn. Desgewenst kunt u een of meerdere personen meenemen. Van gemeentezijde zijn bij het horen ten minste aanwezig: de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar, eventueel aangevuld met andere betrokken personen die bij de gemeente werkzaam zijn. De klachtcoördinator maakt van het gesprek een schriftelijk verslag.

De functies van het horen zijn:

- de verzameling van relevante feiten en omstandigheden afronden;
- inzicht verkrijgen in de bij de zaak betrokken belangen;
- de wijze van totstandkoming van de gedraging aan de verzoeker toelichten;
- een oplossing voor de gerezen problemen zoeken;
- het vertrouwen van de burger in het bestuur herstellen.

De klacht wordt getoetst aan de behoorlijkheidscriteria (zie www.ombudsman.nl). De inhoud van het besluit wordt schriftelijk aan u medegedeeld in de formele 'afdoeningbrief'.

Wanneer u het niet eens bent met die afdoening van uw klacht, kunt u uw klacht in tweede instantie voorleggen aan de Nationale ombudsman (t. 070- 356 35 63 of www.ombudsman.nl).