



Informatie klachtenprocedure 2024

Voorwaarden

Na binnenkomst wordt de klacht behandeld door de klachtencoördinator, mits uw klacht aan een aantal voorwaarden voldoet. Uw klacht dient in ieder geval aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- U heeft niet eerder een klacht ingediend over dezelfde gebeurtenis;
- U moet uw klacht indienen binnen 1 jaar nadat de gebeurtenis plaatsvond;
- Er is geen andere manier om uw klacht naar voren te brengen; Bijvoorbeeld via bezwaar of beroep;
- Uw klacht is niet in behandeling bij de rechter, of bij de rechter in behandeling (geweest);
- Er loopt geen opsporingsonderzoek of vervolging door de officier van justitie;
- Uw klacht gaat niet over wettelijke regels of beleid;
- Uw klacht gaat niet over de inhoud van wettelijke regels;
- Uw klacht gaat niet om een melding openbare ruimte.

Hoe werkt het?

Behandeling van uw klacht

De gemeente behandelt uw klacht doorgaans binnen 6 weken. De gemeente Montferland streeft er naar u binnen 4 weken te laten weten of de klacht in behandeling wordt genomen.

Op het moment dat de gemeente uw klacht ontvangt, krijgt u een ontvangstbevestiging toegestuurd. Wanneer is beoordeeld dat uw klacht aan de bovenstaande voorwaarden voldoet, start de klachtencoördinator 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 klachtencoördinator en een (of meerdere) aangewezen klachtenbehandelaar van het betrokken cluster. De klachtenbehandelaar 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 klachtenprocedure overbodig.

Als de klacht niet direct 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 klachtencoördinator 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 klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar, eventueel aangevuld met andere betrokken personen die bij de gemeente werkzaam zijn.

De klachtencoördinator 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.

Uw 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)