

Ontevreden over de gemeente?

Klachtenregeling



Bent u ontevreden over de manier waarop u door de gemeente behandeld bent, dan kunt u zich met een klacht tot de gemeente wenden. Iedereen heeft het recht om bij de gemeente een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuurder of ambtenaar zich heeft gedragen. Burgers kunnen dus een klacht indienen, maar ook rechtspersonen, zoals het bestuur van een instelling of de directie van een bedrijf.

Waarover kunt u klagen?

De klachtenregeling is van toepassing op mondelinge, schriftelijke en telefonische klachten over de gemeente. Klachten moeten gaan over gedragingen van gemeentelijke bestuurders of ambtenaren. Hun doen en laten kan voor u aanleiding zijn tot ontevredenheid of klachten. Het kan daarbij gaan over ontevredenheid die te maken heeft met bijvoorbeeld gebrekkige informatieverstrekking, een trage afhandeling van brieven, een niet nagekomen afspraak of een onvriendelijke behandeling.

Het is niet mogelijk een klacht in te dienen over het gemeentelijke beleid en uitvoeringszaken, zoals straat- en groenonderhoud of milieuoverlast. Ontevredenheid over de wijze waarop een besluit tot stand is gekomen en mondelinge uitspraken van raadsleden in de gemeenteraadsvergadering vallen ook niet onder de klachtenregeling.

Hoe dient u een klacht in?

Bent u van mening dat u niet correct behandeld bent door de gemeente, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencoördinator, Postbus 2118, 4460 MC Goes of via de e-mail stadskantoor@goes.nl. U kunt een standaardklachtenformulier downloaden (www.goes.nl > bestuur en organisatie > gemeentelijke organisatie) of afhalen bij de receptie.

De klachtencoördinator kan u behulpzaam zijn bij het opstellen van de klacht. Hiervoor kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator via tel. 249 600. De klachtbrief moet voorzien zijn van:

- de naam en het adres van de klager;
- een datum;
- een ondertekening;
- een omschrijving van de klacht.

Als de klachtbrief niet voldoet aan de gestelde eisen of als de klacht niet gaat over het gedrag van een bestuurder of ambtenaar, dan is de gemeente niet

verplicht om de klachtenprocedure te volgen. Dat neemt niet weg dat de gemeente moet zorgen voor een behoorlijke klachtbehandeling. U wordt bijvoorbeeld in de gelegenheid gesteld om de klachtbrief aan te vullen.

- Is de klachtbrief niet in het Nederlands geschreven en is een vertaling van de tekst voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk, dan moet u er zelf voor zorgen dat uw klacht wordt vertaald in het Nederlands.
- Anonieme klachten neemt de gemeente niet in behandeling, behalve als u daar een gegronde reden voor heeft.

Behandeling van de klacht

Na het indienen van de klacht krijgt u van de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging. Hierbij zit een korte toelichting op de verdere gang van zaken. De klachtencoördinator brengt ook de ambtenaar of bestuurder op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte.

De klachtencoördinator probeert eerst de klacht met u en de betrokken ambtenaar of bestuurder op te lossen. Lukt het niet om de klacht op deze manier naar tevredenheid op te lossen, dan wordt de kwestie voorgelegd aan de klachtencommissie. Gaat het om een complexe zaak of een klacht waarin de algehele gang van zaken aan de orde wordt gesteld, dan wordt de klacht altijd direct aan de klachtencommissie voorgelegd.

De klachtencommissie telt vier onafhankelijke leden, die hun oordeel over de klacht geven. De commissie adviseert het college van burgemeester en wethouders en doet de klacht binnen tien weken af. In die periode vindt ook de hoorzitting plaats. Bij de hoorzitting wordt zowel de klager als de betrokken bestuurder of ambtenaar gevraagd hun standpunt toe te lichten. Na de hoorzitting brengt de klachtencommissie een advies uit aan het college, dat uiteindelijk beslist

De klachtenprocedure in het kort

- U dient een klacht over een bestuurder of ambtenaar in bij de gemeente.
- De klachtencoördinator registreert de klacht, bevestigt deze binnen één week schriftelijk aan u en stuurt een afschrift aan degene over wie wordt geklaagd.
- De klachtencoördinator wint zonodig inlichtingen over de klacht in.
- De klachtencoördinator streeft naar een onderlinge oplossing van de klacht. Als dit niet lukt komt de klachtencommissie in beeld.
- De klachtencommissie stelt de klager en degene over wie geklaagd wordt in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven tijdens een hoorzitting.
- De klachtencommissie stuurt een rapport van haar bevindingen, inclusief haar advies en eventuele aanbevelingen, aan het college van burgemeester en wethouders.
- Het college beslist of de klacht terecht is ingediend, brengt de klager en degene over wie geklaagd wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek, de beslissing over de klacht en de eventuele daaraan verbonden gevolgen.

of de klacht terecht is ingediend en wat de eventueel daaraan verbonden gevolgen zijn. De klachtencoördinator neemt zo spoedig mogelijk contact met u op over de uitkomst. Bent u niet tevreden met het resultaat van de ingediende klacht, dan kunt u zich wenden tot de Zeeuwse Ombudsman, Postbus 6000, 4330 LA Middelburg, tel. (0118) 675 571. Dit is een externe instantie die de feiten onpartijdig onderzoekt en hierover een oordeel geeft.

Iedere klacht is een gratis advies

De klachtenregeling is ingesteld om de drempel om te klagen zo laag mogelijk te houden. Het doel hiervan is de burger zo snel en efficiënt mogelijk te helpen. Elke klacht wordt volgens dezelfde procedure zorgvuldig behandeld. Voorkomen moet worden dat de klagende burger van het kastje naar de muur wordt gestuurd. De klachtencoördinator probeert daarom zo zorgvuldig mogelijk met klachten om te gaan. Daarom wordt elke klacht geregistreerd, ook

als deze mondeling is opgelost.

Voor de klagende burger of instelling levert de klachtenregeling de mogelijkheid op om in welke vorm dan ook genoegdoening te krijgen. Voor de gemeente is een zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste. De gemeente kan hier haar voordeel mee doen en procedures waar nodig verbeteren of zwakke punten binnen de organisatie wegnemen. Iedere klacht is voor de gemeente immers een gratis advies.

Wanneer heeft klagen geen zin?

De gemeente is niet verplicht een klacht te behandelen wanneer van één van de volgende situaties sprake is:

- er is al eerder een klacht over deze situatie ingediend die volgens de klachtenprocedure behandeld is;
- de situatie waarop de klacht betrekking heeft, vond langer dan een jaar geleden plaats;
- de klager had bezwaar kunnen maken tegen of beroep kunnen instellen over de kwestie (een voorbeeld hiervan is het indienen van een bezwaarschrift tegen de gemeentelijke belastingen);
- de klacht is in behandeling of in behandeling geweest bij een rechterlijke instantie (hiervan is sprake als een zaak nader onderzocht wordt door bijvoorbeeld de politie);
- de klacht maakt onderdeel uit van een opsporingsonderzoek dat is ingesteld door de officier van justitie, er is sprake van vervolging of de klacht maakt deel uit van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
- het belang van de klager dan wel de omvang van de klacht is onvoldoende.

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Augustus 2011

UITGAVE afdeling Samenleving
en afdeling Communicatie

ONTWERP GEMEENTESTIJL Designagain BNO, Middelburg

Stadskantoor
M.A. de Ruijterlaan 2
4461 GE Goes

Postadres
Postbus 2118
4460 MC Goes

T (0113) 249 600
E stadskantoor@goes.nl
www.goes.nl

