

Iedere klacht is gratis advies

Informatie over de gemeentelijke klachtenregeling

Bestuur en medewerkers van de gemeente Boekel hechten veel waarde aan een goede dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld. Waar gewerkt wordt kunnen immers fouten worden gemaakt. Ook in de gemeente Boekel.

Het is belangrijk dat klachten bij ons worden gemeld. We kunnen er dan iets aan doen en we kunnen ervan leren. In deze brochure kunt u lezen wat het verschil is tussen een melding en een klacht, hoe u een klacht kunt indienen en hoe de klacht door ons wordt behandeld.

Elke klacht is gratis advies

Natuurlijk horen we niet graag dat mensen niet tevreden zijn over onze dienstverlening. Toch kan dit gebeuren. Het kan voorkomen dat u zich niet juist behandeld voelt door een van onze medewerk(st)ers. Maar ook andere zaken, zoals losse stoeptegels, kapotte straatverlichting of overhangende begroeiing kunnen irritaties opwekken.

Onderscheid meldingen en klachten

Voor meldingen over de uitvoering van taken binnen de leefomgeving kunt u een melding aan de gemeente doorgeven via het formulier op de gemeentelijke website (www.boekel.nl). Ook kunt u uw melding telefonisch kwijt aan de medewerkers van ons telefonisch loket. De melding wordt doorgegeven aan de juiste mensen en zo snel mogelijk verholpen.

Een klacht is iets anders en moet betrekking hebben op een **gedraging** van een ambtenaar of bestuursorgaan. Daarbij moet u niet alleen denken aan een onheuse benadering in een gesprek met ambtenaar maar ook aan het te lang uitblijven van een antwoord op een brief, het niet nakomen van gedane toezeggingen of onvoldoende of onjuiste voorlichting.

Wie kan een klacht indienen?

In principe kan iedereen die met de gemeente in contact is geweest een klacht indienen. Op welke manier het contact heeft plaatsgevonden maakt niet uit. Dat kan zijn via een bezoek in het gemeentehuis, via de telefoon, bij een huisbezoek of bij een bijeenkomst of vergadering. U kunt een klacht indienen als burger, maar ook als organisatie, stichting of vereniging.

Om welke klachten gaat het?

Uw klacht kan gericht zijn op **gedragingen** van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders of individuele ambtenaren. De klacht moet betrekking hebben op de wijze waarop de hierboven vermelde persoon of bestuursorganen zich tegenover de klager hebben gedragen.

Een paar voorbeelden:

- U bent niet correct te woord gestaan;
- U vindt dat u te lang op antwoord moet wachten;
- U heeft binnen een week geen ontvangstbevestiging op een brief ontvangen;
- U moet te lang wachten voordat u geholpen wordt;
- U wordt van het kastje naar de muur gestuurd.

Let op: tegen individuele bestuurders zoals een gemeenteraadslid, een wethouder of burgemeester kunt u geen klacht indienen. Het moet in deze gevallen gaan om een klacht tegen de gemeenteraad of het college van burgemeester en wethouders.

Waarover kunt u niet klagen?

U kunt niet klagen over de inhoud van een besluit. Het gaat bij de klachtenregeling om de manier waarop u bent behandeld. Tegen de inhoud van een besluit kunt u veelal een bezwaarschrift indienen. De gemeente streeft ernaar om bij een besluit te verwijzen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep. Daarvoor gelden andere regels dan voor klachten.

Ook kunt u niet klagen over een individuele bestuurder, dus een wethouder of een raadslid. U kunt alleen klagen over een individuele ambtenaar, het college van B&W en de gemeenteraad.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen.

In uw brief moet u zo duidelijk mogelijk omschrijven:

- Wat is gebeurd
- Waar en wanneer dat is gebeurd
- Waarom u het oneens bent met wat er is gebeurd
- (zo mogelijk) Wie de betrokken medewerker(s) of welk bestuursorgaan het betreft.

De brief of het klachtenformulier kunt u richten aan:

Het Meldpunt Klachten gemeente Boekel
Postbus 99, 5427 ZH Boekel.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Uw klacht wordt behandeld door de klachtencoördinator. Deze heeft vaak een gesprek met u en doet onderzoek naar de klacht. U wordt geïnformeerd over de bevindingen naar aanleiding van de klacht.

Hogerop?

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door de gemeente zelf, kunt u uw klacht in tweede instantie voorleggen aan het Bureau Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman is een onafhankelijke instantie waar de gemeente Boekel bij is aangesloten.

Het is voor u belangrijk om te weten dat een klacht altijd eerst aan de gemeente moet worden voorgelegd en pas daarna –eventueel- aan de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman neemt geen klachten in behandeling als deze niet eerst bij de gemeente zijn behandeld. In de brief met bevindingen over uw klacht leest u hoe u een klacht kunt voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Meer weten?

Voor meer informatie over de behandeling van klachten kunt u terecht bij de stafafdeling Bestuursondersteuning in het gemeentehuis van Boekel, tel. 0492 – 326800.

Klachtenformulier

voor klachten over gedragingen van bestuurders en ambtenaren

Klacht ingediend door

Naam:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:
Telefoon:

Omschrijving van de klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wie heeft zich zo gedragen:

.....
.....

Wanneer heeft het plaatsgevonden:

.....
.....

Waar heeft het plaatsgevonden:

.....
.....
.....

Waarom hebt u bezwaar tegen het gebeurde:

.....
.....
.....
.....
.....

Datum: **Handtekening:**.....

Dit formulier sturen naar:
Centraal Meldpunt Klachten van de gemeente Boekel, Postbus 99, ZH Boekel.

Dit gedeelte s.v.p. niet invullen

Formulier ontvangen door Centraal Meldpunt Klachten:
Formulier doorgezonden aan klachtencoördinator:
Datum hoorzitting:
Datum besluit met betrekking tot klacht: