

GEMEENTE BOEKEL



Informatie over

indienen van een klacht

ledere klacht is gratis advies

Bestuur en medewerkers van de gemeente Boekel hechten veel waarde aan goede dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld. Waar gewerkt wordt, worden helaas soms ook fouten 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 een 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

Meldingen over dingen die u in uw omgeving ziet of tegenkomt, kunt u doorgeven via onze website www.boekel.nl of telefonisch via (0492) 32 68 00. De melding wordt doorgegeven aan de juiste mensen en er wordt zo snel mogelijk iets mee gedaan.

Een klacht is iets anders en moet betrekking hebben op een **gedraging** van een ambtenaar of bestuursorgaan (gemeenteraad of college van burgemeester en wethouders). U kunt dan bijvoorbeeld denken aan een onheuse benadering in een gesprek met een ambtenaar, het niet nakomen van een toezegging of onvoldoende of onjuiste voorlichting.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die met de gemeente in contact is geweest, kan 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 te maken hebben met de manier waarop de deze persoon of dit bestuursorgaan zich tegenover u heeft gedragen.

Een paar voorbeelden:

- u vindt dat u niet correct te woord bent gestaan;
- u vindt dat u te lang op antwoord moet wachten;
- u vindt dat u te moet lang wachten voordat u geholpen wordt;
- u hebt het gevoel dat u van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Let op: tegen *individuele* bestuurders zoals een gemeenteraadslid, wethouder of burgemeester kunt u *geen* klacht indienen. Het moet dan 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 vaak een bezwaarschrift indienen. De gemeente geeft bij een besluit aan wat er mogelijk is als het gaat om bezwaar en beroep. Daarvoor gelden andere regels dan voor klachten.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen. Om het indienen van een klacht te vereenvoudigen is er een klachtenformulier. Dit formulier vindt u op www.boekel.nl. Dit formulier wordt ook altijd ingevuld als u met een klacht bij de balie komt. Na het invullen van het formulier wordt de klacht als een schriftelijke klacht in behandeling genomen.

In uw brief of op het klachtenformulier moet u zo duidelijk mogelijk omschrijven:

- wat er is gebeurd;
- waar en wanneer het is gebeurd;
- waarom u het oneens bent met wat er is gebeurd;
- over wie u een klacht indient.

De brief of het klachtenformulier kunt u sturen naar:
Centraal Meldpunt Klachten van de gemeente Boekel,
Postbus 99, 5427 ZH Boekel of (laten) afgeven in het
gemeentehuis.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Na ontvangst van uw klacht wordt deze door het Centraal Meldpunt geregistreerd en krijgt u een ontvangstbevestiging. Hierin wordt vermeld hoe de klacht wordt behandeld en wie de klacht verder onderzoekt.

Afhankelijk van de aarde van de klacht ontvangt u een uitnodiging voor een gesprek (hoorzitting) met degene die de klacht behandelt. In dat gesprek kunt u uw klacht toelichten. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. U ontvangt een afschrift van het verslag.

Gegronnd of ongegronnd?

Binnen 6 weken moet de klacht zijn onderzocht en afgehandeld. Er is een mogelijkheid deze termijn met vier weken te verlengen. Op basis van het onderzoek wordt een brief opgesteld waarin de bevindingen over de klacht staan. In deze brief wordt aangegeven of een klacht gegronnd of ongegronnd is. Als een klacht gegronnd is wordt aangegeven welke maatregelen nodig zijn om de klacht op te lossen. Ook wordt aangegeven of het nodig is om maatregelen aan het college van B en W of aan de gemeenteraad voor te stellen.

U als klager, degene over wie u klaagt en anderen die bij het onderzoek betrokken waren, ontvangen een exemplaar van deze brief.

Hogerop?

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door de gemeente, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is een onafhankelijke instantie waarbij de gemeente Boekel 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 het Centraal Meldpunt Klachten van de gemeente Boekel via (0492) 32 68 00.