

Klachten gemeente Montferland



Voorwaarden

- De klacht heeft niet betrekking op een gedraging die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden; 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 met name 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 in een overleg een datum gepland. 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.

Als de klacht niet dadelijk kan worden opgelost stellen de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar hun 'bevindingen en conclusies' op met een advies aan het bevoegde bestuursorgaan. De klacht wordt getoetst aan de behoorlijkheidscriteria (zie www.ombudsman.nl). Het bestuursorgaan beoordeelt of uw klacht terecht is, en als dat zo is, hoe de gemeente het beter kan doen. De inhoud van dit 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). De behandeling van de klacht wordt tevens opgenomen in het jaarlijkse Burgerjaarverslag van de gemeente Montferland.

Een overzicht van de hele procedure vindt u in het stroomschema.

Stroomschema klachtbehandeling gemeente Montferland

Indienen klacht (digitaal, telefonisch, schriftelijk of persoonlijk) bij gemeente



Gemeente stuurt ontvangstbevestiging van klacht



Toets ontvankelijkheid

Kan de gemeentelijk klachtcoördinator de klacht in behandeling nemen?

- Voldaan wordt aan formele vereisten: naam, adres, dagtekening en omschrijving gedraging
- Geklaagd wordt over een gedraging die een gemeentelijk bestuursorgaan is toe te rekenen.
- De gedraging waarop de klacht betrekking heeft is niet ouder dan een jaar
- Er is geen bezwaar of beroep mogelijk (geweest)
- Het gaat niet om een uitspraak van de rechter
- Gedraging maakt geen deel uit van opsporingsonderzoek Openbaar Ministerie
- Klacht is niet kennelijk ongegrond en heeft de gedraging voldoende gewicht



Ja. De klachtcoördinator start een onderzoek.

Nee. verzoeker krijgt een brief met de reden waarom niet.



Overleg met klachtbehandelaar - snelle tussenkomst (interventie) of onderzoek

De klachtcoördinator legt de klacht voor aan de betrokken gemeentelijke afdeling en personen. Een leidinggevende of bestuurder fungeert als klachtbehandelaar. Bekeken wordt of er snel een oplossing in het vooruitzicht kan worden gesteld of dat verder onderzoek nodig is.



Overleg met verzoeker - gelegenheid horen

De klachtcoördinator neemt (meestal telefonisch) contact met de verzoeker op en vraagt of hij/zij gehoord wenst te worden. Indien de verzoeker een hoorzitting wenst wordt deze in overleg met betrokkenen gepland en wordt aan de verzoeker een schriftelijke uitnodiging verstuurd door de klachtcoördinator. Indien de verzoeker geen hoorzitting wenst kan nadere informatie telefonisch opgevraagd worden bij verzoeker.



Horen

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. Verzoeker kan desgewenst een of meerdere personen meenemen. 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.



'Bevindingen en conclusies'

Als de klacht naar aanleiding van het horen niet dadelijk kan worden opgelost stellen de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar de 'bevindingen en conclusies' op en leggen deze met een advies voor aan bevoegde bestuursorgaan. De klacht wordt hierbij getoetst aan de behoorlijkheidscriteria.



Besluit bestuursorgaan

Het bestuursorgaan beoordeelt of de klacht terecht is, en als dat zo is, of aanleiding bestaat voor nadere maatregelen of handelingen. De inhoud van dit besluit wordt op schrift gesteld in een formele 'afdoeningbrief'.



Afdoeningsbrief

De verzoeker ontvangt de formele afdoeningsbrief waarin het besluit van het bestuursorgaan is opgenomen. Bij de brief zijn gevoegd de 'bevindingen en conclusies' en het verslag van het horen. Tevens wordt vermeld, indien aan de orde, eventuele nadere te verrichten maatregelen of handelingen.



Nationale ombudsman

Wanneer de verzoeker het niet eens is met de afdoening van de klacht, heeft hij vervolgens gedurende een jaar de gelegenheid de klacht in tweede instantie voor te leggen aan de Nationale ombudsman.