

WAT IS EEN KLACHT?

Uw klacht moet gaan over gedragingen van een bestuursorgaan, gemeentelijke bestuurders of een medewerker van de gemeente. Dat kan de burgemeester, een wethouder of een ambtenaar zijn.

VOORBEELDEN VAN KLACHTEN:

- U bent niet netjes behandeld door een ambtenaar of bestuurder.
- U krijgt geen antwoord op uw brief of u moet te lang wachten op een antwoord.
- De gemeente houdt zich niet aan de gemaakte afspraken.



INDIENEN

U kunt uw klacht op verschillende manieren indienen



Via het digitale formulier op onze website of scan de QR-code

Telefonisch



Neem contact op met (0316) 291 391



Per post

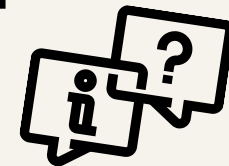
Bergvredestraat 10
6942 GK Didam

Persoonlijk

Aan de balie van het gemeentehuis



HOE WERKT HET?



U krijgt een ontvangstbevestiging wanneer u uw klacht heeft ingediend.

Wanneer uw klacht aan een aantal voorwaarden voldoet wordt deze in behandeling genomen. De voorwaarden vindt u in 'Informatie klachtenprocedure 2024' op de website van de gemeente Montferland.

Indien mogelijk wordt er telefonisch contact met u gezocht om uw klacht te onderzoeken en om een oplossing voor uw klacht te vinden.

Wanneer er geen oplossing is gevonden, wordt er een hoorzitting gepland. De informatie over het horen volgt hierna.

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'.

De gemeente behandelt uw klacht doorgaans binnen 6 weken. Dit kan met 4 weken worden verlengd, u wordt hiervan op de hoogte gebracht.

HET HOREN

Indien u ervoor kiest om gehoord te worden wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting.

U ontvangt een schriftelijke uitnodiging waarin is vermeld wie van gemeentezijde bij het gesprek aanwezig zal zijn. De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar zijn aanwezig bij de zitting, eventueel aangevuld met andere betrokken personen die bij de gemeente werkzaam zijn.

Desgewenst kunt u een of meerdere personen meenemen naar de zitting.

Tijdens de zitting krijgt u de mogelijkheid om uw verhaal te doen en om uw klacht toe te lichten.

De klachtencoördinator maakt van de zitting een verslag en kijkt samen met de behandelaar wat het oordeel op de klacht wordt.

VRAGEN?

Bel (0316) 291 391



FUNCTIES VAN HET HOREN:

- 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.



DE NATIONALE OMBUDSMAN

Wanneer u het niet eens met de afdoening van uw klacht, kunt u uw klacht in tweede instantie voorleggen aan de Nationale ombudsman.



Telefoonnummer:
070- 33 55 555

Website:
www.ombudsman.nl

GOED OM TE WETEN



U kunt alleen in een klacht indienen over de wijze waarop de gemeente Montferland zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de burger heeft gedragen. Kijk voor het indienen van andere meldingen, zoals een kapotte lantaarnpaal, op de website www.montferland.info.