

KLACHTFORMULIER GEMEENTE VOERENDAAL**Gegevens klager:**

- Naam + Voorletters _____
- Adres _____
- Postcode + Woonplaats _____
- Telefoonnummer privé _____
- Telefoonnummer werk _____
- E-mailadres _____

De klacht richt zich tegen:

- Naam ambtenaar /
bestuursorgaan _____
- Afdeling _____
- Datum gedraging _____
- Plaats gedraging _____
- Jegens wie heeft de
gedraging plaatsgevonden _____

Inhoud van de klacht: Vertel hier waar het over gaat.

Ondertekening

Naam

Datum

Handtekening

Stuurt u dit formulier naar:

Gemeente Voerendaal, postbus 23000, 6367 ZG Voerendaal

KLACHTENREGELING

Regeling voor klachten over dienstverlening

De gemeente komt veelvuldig met u in contact. Om deze contacten goed te kunnen onderhouden streven het gemeentebestuur en zijn medewerkers ernaar om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u, als klant, bij de gemeente bent behandeld. Want waar gewerkt wordt, en dat geldt niet alleen voor de gemeente, worden fouten gemaakt. De gemeente kent een klachtenregeling voor het geval u meent dat u niet juist behandeld bent. Door uw klacht kenbaar te maken kan er iets aan gedaan worden. Hoe werkt deze klachtenregeling en hoe kunt u een klacht indienen?

Welke klachten?

Belangrijk is dat u alleen klachten kunt indienen over de dienstverlening. Dus klachten die te maken hebben met de manier waarop u bent behandeld door bestuurders of ambtenaren.

Een paar voorbeelden:

- u bent niet correct behandeld;
- u heeft na 8 weken geen antwoord op uw verzoek;
- u moet te lang wachten voordat u geholpen wordt;
- u moet het zelf maar uitzoeken (naar uw mening).

Klachten kunnen zowel door personen als door instanties, instellingen en organisaties worden ingediend. Het gaat in deze regeling dus niet om de inhoud van een besluit, maar om de wijze van uitvoering. Tegen de inhoud kan vaak een bezwaarschrift worden ingediend, tegen de wijze van uitvoering een klacht.

Gang van zaken

Als u vindt dat u niet correct behandeld bent door een medewerker of bestuursorgaan van de gemeente, dan verdient het aanbeveling dat u zich in eerste instantie in persoon of telefonisch wendt tot degene die u geholpen heeft. Er zal dan worden getracht om de klacht direct op te lossen. Bent u niet tevreden met de reactie op uw klacht, dan kunt u een officiële klacht indienen door het klachtenformulier aan de achterzijde in te vullen en aan de gemeente te verzenden. U ontvangt binnen een week een schriftelijke ontvangstbevestiging.

U kunt het klachtenformulier overigens al gebruiken zonder dat u zich eerst tot de betrokken ambtenaar hebt gewend. De direct leidinggevende van degene waar u over klaagt zal de klacht behandelen. Binnen zes weken dient u antwoord te krijgen. Lukt het niet binnen die termijn uw klacht te onderzoeken, dan hoort u dat zo spoedig mogelijk. Het antwoord kan dan maximaal vier weken langer uitblijven. Het kan zijn dat u tussentijds uitgenodigd wordt voor een gesprek om uw klacht mondeling toe te lichten. U kunt zich bij laten staan door een vertrouwenspersoon/raadsman.

Klachten kunnen — behalve door een afdelingshoofd — ook behandeld worden door:

- de gemeentesecretaris (als het gaat om een klacht tegen een afdelingshoofd);
- het college van burgemeester en wethouders (als het gaat om een klacht tegen de gemeentesecretaris, een lid van het college of het gehele college).

Nationale Ombudsman

Als u het ook nu met het antwoord niet eens bent, dan kunt u de Nationale ombudsman (Postbus 93122 te 2509 AC Den Haag) binnen een jaar nadat de klacht door de gemeente is afgedaan schriftelijk verzoeken uw klacht in tweede aanleg te behandelen

Vertrouwelijk

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Voor eventuele nadere informatie kunt u contact op nemen met de adviseur juridische zaken, tel. 045-5753399.