

PROTOCOL KLACHTBEHANDELING GEMEENTE NEDER-BETUWE 2015

Bent u niet tevreden over de manier waarop u bent behandeld door een medewerker van de gemeente Neder-Betuwe of een lid van het college van burgemeester en wethouders?

Dan kunt u een klacht indienen bij het college van burgemeester en wethouders. Dit kunt u zowel mondeling als schriftelijk doen.

Bij mondelinge klachten kunt u telefonisch contact opnemen met de klachtencoördinator. Deze zal u doorverwijzen naar de klachtbehandelaar. Dit is degene die u inhoudelijk een oordeel over de klacht kan geven. U kunt uw klacht doorspreken met de klachtbehandelaar en samen kunt u de klacht oplossen.

Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend bij het college van burgemeester en wethouders van Neder-Betuwe, ter attentie van de klachtencoördinator. Zorgt u ervoor dat u uw klacht ondertekent en vermeldt u in de klacht:

- a. uw naam en adres;
- b. de datum waarop u de klacht verzendt;
- c. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en mededeling van de naam van degene over wie u klaagt;
- d. de reden waarom u de klacht indient.

De klachtencoördinator bekijkt of uw klacht al dan niet voor behandeling in aanmerking komt. Anonieme klachten kunnen wij bijvoorbeeld niet in behandeling nemen. Ook klachten die betrekking hebben op een gedraging die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden, worden niet behandeld. Ook als uw klacht gericht is tegen een bepaald besluit of de inhoud van beleid, wordt deze niet in behandeling genomen.

Hier staan namelijk andere rechtsmiddelen tegen open, zoals het indienen van een bezwaarschrift.

Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt u hierover uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk bericht onder vermelding van de redenen daarvan.

Als uw klacht wel in behandeling wordt genomen, dan deelt de klachtencoördinator u binnen twee weken na ontvangst van uw klacht mee wie uw klacht inhoudelijk verder in behandeling neemt. Deze persoon wordt de klachtbehandelaar genoemd. Bijvoorbeeld: als de klacht gaat over een medewerker, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de betreffende afdelingsmanager.

De procedure van schriftelijke klachten:

De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en nodigt u uit voor een gesprek. Daarnaast kan het zijn dat hij/zij contact opneemt met derden, die een rol spelen bij de klacht. In het gesprek kunnen de betrokkenen op elkaars standpunt reageren (hoor en wederhoor). De klachtencoördinator maakt een verslag van dit gesprek en stelt samen met de klachtbehandelaar een brief op met betrekking tot de definitieve afhandeling van uw klacht.

De klachtbehandelaar deelt binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd aan u mee wat de conclusies zijn ten aanzien van uw klacht. De termijn van zes weken mag met ten hoogste vier weken verlengd worden. Dit wordt schriftelijk aan u meegedeeld.

Indien u niet tevreden bent over de conclusie, dan kunt u binnen zes weken na ontvangst hiervan een verzoekschrift indienen bij de gemeentelijke ombudscommissie.

Verdere behandeling van uw klacht vindt dan door middel van een externe procedure plaats bij deze commissie.

De klachtencoördinator kunt u bereiken onder nummer 14 0488.

Bijlage 1 Begrippenlijst

- Klachtencoördinator:

De klachtencoördinator is het centrale punt binnen de gemeente waar alle klachten over medewerkers binnenkomen. De klachtencoördinator bij de gemeente Neder-Betuwe is de juridisch medewerker.

- Klachtbehandelaar:

Als er een klacht binnenkomt neemt de klachtencoördinator contact op met de leidinggevende van de betreffende medewerker. Deze persoon is klachtbehandelaar.

De klachtencoördinator stelt samen met de klachtbehandelaar een plan van aanpak op voor de behandeling van een klacht. Veelal houdt dit in dat er een informeel gesprek wordt gepland met degene die de klacht heeft ingediend, de klachtencoördinator, de klachtbehandelaar en de medewerker waartegen de klacht is ingediend.

In dit gesprek wordt gezocht naar een informele oplossing voor de klacht. Als uit het gesprek blijkt dat dit niet mogelijk is, kan de klager verzoeken om behandeling door de Ombudscommissie.

- Gemeentelijke ombudscommissie:

Voor gemeenten bestaan twee opties voor het formeel afhandelen van een klacht, namelijk:

1. De gemeente kan zich aansluiten bij de Nationale ombudsman, die vervolgens de klacht in behandeling neemt, of:
2. Behandeling door een gemeentelijke Ombudscommissie.

De gemeente Neder-Betuwe heeft een gemeentelijke Ombudscommissie. Deze geeft het college advies over de klacht en de daarmee gepaard gaande afhandeling.

Het college zal met inachtneming van het advies van de Ombudscommissie de klacht afhandelen. Tegen de uiteindelijke wijze van afhandeling staan geen rechtsmiddelen open. Dit betekent dat tegen dit eindoordeel geen mogelijkheden tot bezwaar of beroep mogelijk zijn.