

Klachtenformulier

Dit is er gebeurd

Omschrijf zo duidelijk mogelijk wat er is gebeurd. Beschrijf de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Vermeld ook waarom u vindt dat er een klacht moet worden ingediend tegen de gedraging. Controleer tot slot of u het formulier heeft ondertekend en of u eventueel een kopie van de documenten die ons kunnen helpen om de klacht zo goed mogelijk te behandelen heeft toegevoegd.

Ondertekening

Datum en handtekening:

Wat zijn de kosten?

Aan de behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

Bent u niet tevreden?

De gemeente streeft ernaar uw klacht zo goed mogelijk te behandelen. Als u toch niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht kunt u zich wenden tot de Nationale Ombudsman. In dat geval kunt u een verzoekschrift schriftelijk indienen bij de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag of via het klachtenformulier op www.nationaleombudsman.nl.

Als u bij het invullen van het formulier of het schrijven van uw brief nog vragen heeft, kunt u bellen naar 0800-33 55 555.

Waar kunt u terecht voor andere klachten?

Klachten over andere overheidsinstan- ties kunt u voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Meer informatie?

Voor meer informatie kunt u contact op- nemen met de klachtencoördinator via (0499) 583 333. Of kijk op www.oirschot.nl.

Deze folder is een uitgave van de gemeente Oirschot. U kunt hieraan geen rechten ontlennen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de gemeente Oirschot, telefoon (0499) 583 333 of e-mail info@oirschot.nl

Postbus 11
5688 ZG Oirschot
Deken Frankenstraat 3
5688 AK Oirschot

T (0499) - 583 333
F (0499) - 574 235
E info@oirschot.nl
www.oirschot.nl

Gemeente Oirschot
Monument in het groen



Gemeente Oirschot
Monument in het groen



Een klacht over een ambtenaar of bestuurder?



Deze folder legt uit waar u met uw klacht terecht kunt.

Deze folder legt uit waar u met uw klacht terecht kunt.

De Gemeente Oirschot wil u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door de gemeente bent behandeld. Als u vindt dat u in het contact met een medewerker of bestuurder van de gemeente niet correct of netjes bent behandeld, kunt u hierover een klacht indienen. De gemeente neemt uw klacht dan volgens de Klachtenregeling in behandeling.

Wat is een klacht?

Een klacht moet altijd betrekking hebben op een 'gedraging' van een ambtenaar of bestuurder of over de gemeenteraad of het college van burgemeester en wethouders. Een 'gedraging' is iedere vorm van handelen of nalaten. Dit betekent dat u bijvoorbeeld een klacht in kunt dienen over een (trage) afhandeling van uw brief, gebrekkige of niet juiste informatieverschaffing of het niet (op tijd) nakomen van afspraken.

Wat valt niet onder de klachtenregeling?

Om misverstanden te voorkomen, geven wij graag aan welke klachten niet onder de Klachtenregeling van de Gemeente Oirschot vallen:

- Klachten over de openbare ruimte, zoals straatverlichting of parkeeroverlast. Hiervoor kunt u gebruik maken van het formulier 'Klachten en meldingen over de openbare ruimte' op www.oirschot.nl.
- Klachten over een beslissing van het gemeentebestuur of gemeentelijk beleid. U kunt dan een bezwaarschrift indienen of gebruikmaken van de inspraakregelingen.
- Klachten die al eerder zijn afgehandeld volgens de klachtenregeling.
- Klachten over gedragingen die meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden.

'Worden afspraken niet op tijd nagekomen?'

Hoe dient u een klacht in?

Het gemakkelijkste is natuurlijk het klachtenformulier in deze folder in te vullen en op te sturen.

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht digitaal in te dienen: kijk op www.oirschot.nl onder digitaal loket, en dan onder digitale formulieren.

Wilt u liever een eigen brief opstellen, dan kunt u deze sturen naar:

Gemeente Oirschot, t.a.v. de Klachtencoördinator, Postbus 11, 5688 ZG Oirschot. De schriftelijke klacht is ondertekend en bevat:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u uw klacht op papier hebt gezet;
- een duidelijke omschrijving van de gedraging waarover u een klacht heeft;
- de vermelding van de ambtenaar of bestuurder over wie de klacht gaat;
- de datum waarop het voorval heeft plaatsgevonden
- een suggestie voor een oplossing. Dit is niet verplicht, maar wij horen uw suggestie graag.

Hoe behandelt de gemeente uw klacht?

1. De klachtencoördinator bepaalt aan de hand van de Klachtenregeling of de klacht in behandeling moet worden genomen. Is dit niet het geval, dan stelt de coördinator u hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

2. De klachtencoördinator bekijkt eerst of hij beide partijen in een informele sfeer in gesprek kan brengen. Vaak kan zo wederzijds onbegrip weggenomen worden of kunnen misverstanden worden rechtgezet.

3. Als informele behandeling geen oplossing biedt, dan neemt de klachtencoördinator de klacht formeel in behandeling. Dit betekent dat hij informatie verzamelt. Daarnaast stelt hij de klager en degene tegen wie de klacht is ingediend officieel in de gelegenheid om te worden gehoord.

'Voelt u zich onheus behandeld?'

Vervolgens stelt de klachtencoördinator op basis van al deze informatie een adviesrapport op. Dit rapport gaat naar het bestuursorgaan dat bevoegd is om hierover een besluit te nemen.

4. Het bestuursorgaan neemt op basis van het rapport een besluit. Dit kan betekenen dat de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond wordt verklaard. Ten slotte ontvangt u schriftelijk en gemotiveerd de onderzoeksresultaten, de beslissing en de mogelijke conclusies.

De afhandeling van uw klacht duurt maximaal zes weken vanaf de ontvangst van uw schriftelijke klacht. In bijzondere gevallen mag de beslissing tot uiterlijk tien weken worden uitgesteld.

Klachtenformulier

U kunt dit formulier gebruiken voor klachten over gedragingen van ambtenaren of bestuurders van de gemeente Oirschot.

Stuur dit formulier ingevuld en ondertekend naar:

*Gemeente Oirschot
t.a.v. de Klachtencoördinator
Postbus 11
5688 ZG Oirschot*

U kunt het ook mailen naar info@oirschot.nl.

Uw gegevens

Naam: _____ Voorletters: _____ dhr./mevr.

Adres: _____ nr: _____

Postcode: _____ Woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____ GSM nr: _____

E-mailadres: _____

Omschrijving van de klacht

Met wie heeft u contact gehad? Welke afdeling(en), medewerker(s) of bestuurder(s):

Wanneer heeft het voorval plaatsgevonden? Welke datum of periode:

Waar speelde het voorval zich af? Bv. Publieksbalie of spreekkamernummer:

Heeft u uw klacht kenbaar gemaakt aan de perso(o)n(en) die bij het voorval was/waren betrokken?

Ja

Nee