

Klachtenregeling Olst-Wijhe

Hebt u een klacht?

Niemand is volmaakt. Ook de medewerkers van onze gemeente niet. Uiteraard proberen wij alle burgers zo goed en zo correct mogelijk te behandelen, maar u kunt zich desondanks toch storen aan de manier waarop wij u van dienst zijn geweest.

Hebt u een klacht over ambtenaren, teams, burgemeester en wethouders, de raad of de griffier of gemeentelijke dienstverlening? (Denk bijvoorbeeld aan klachten over niet nagekomen afspraken.) U hebt het recht uw ongenoegen te uiten. Voor uzelf, of namens een vereniging, bedrijf of stichting. Het is natuurlijk het beste als u samen met de betrokken medewerker uw klacht weet te verhelpen. U kunt rechtstreeks contact met de medewerker opnemen. Blijft u na contact met betrokken medewerker van mening dat u niet juist bent behandeld, dan kunt u gebruikmaken van de Klachtenregeling.

Welke klachten vallen niet onder de Klachtenregeling?

- De zogenaamde meldklachten zoals b.v. losliggende stoeptegels. Hiervoor kunt u contact opnemen met ons Klantcontactcentrum, tel. 14 0570.
- Algemeen geldende besluiten van de gemeente, zoals verkeersmaatregelen waar u het niet mee eens bent.
- Besluiten over algemeen beleid van de gemeente, bijvoorbeeld het onderhoud van openbaar groen.
- Zaken waarover u een bezwaarschrift in kunt dienen, zoals de weigering van een vergunning of een uitkering, of de last die u ondervindt van de schuur van de buurman.
- Een klacht die gaat over iets dat langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Wij willen graag leren van onze fouten en daar kunt u bij helpen. Door ons te wijzen op eventuele tekortkomingen bijvoorbeeld, zodat we in de toekomst nog klantvriendelijker kunnen zijn. Als er geen mondeling overleg heeft plaatsgevonden of als mondeling overleg niet tot een oplossing heeft geleid kunt u mondeling of schriftelijk een klacht indienen.

Hoe dient u een klacht in?

Als u een klacht in wilt dienen, doe dat dan bij voorkeur schriftelijk en zo snel mogelijk. U vermeldt in uw brief in ieder geval:

- uw naam en adres;
- een duidelijke omschrijving van de situatie en de datum waarop de klacht betrekking heeft (de klachtsituatie).

Vergeet vooral niet uw brief te dateren.

Wat gebeurt er met uw klacht?

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.

Uw klacht wordt onmiddellijk na ontvangst via de klachtencoördinator doorgezonden aan de juiste persoon. U krijgt de gelegenheid uw standpunt mondeling of schriftelijk toe te lichten. Dat geldt ook voor de persoon over wie u klaagt. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. De verantwoordelijke personen adviseren het college van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad over uw klacht. Uiteindelijk neemt het college van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad een besluit. In principe krijgt u binnen zes weken na indiening van de klacht schriftelijk bericht over dit besluit. Deze termijn mag met vier weken worden verlengd. In de beantwoordingbrief staat een beschrijving van de gang van zaken en een oordeel over de vraag of u als klager door ons behoorlijk bent behandeld.

Wat als u het niet eens bent met de beslissing op uw klacht?

Het is mogelijk dat u het niet eens bent met de afdoening van uw klacht. In dat geval kunt u de zaak voorleggen aan de Stichting De Overijsselse Ombudsman. U kunt dus alleen in tweede instantie terecht bij de Overijsselse Ombudsman. Deze commissie bestaat uit leden die geen enkele binding hebben met onze gemeente.

Benadert u de Ombudscommissie, dan moet dit schriftelijk of per e-mail gebeuren. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij het secretariaat van de Ombudscommissie. De commissie onderzoekt de klacht en kijkt of de beslissing van burgemeester en wethouders of de gemeenteraad juist is. De Ombudscommissie nodigt daarvoor de klager en degene over wie is geklaagd uit voor een gesprek. Vervolgens schrijft de Ombudscommissie een voorlopig rapport over de feiten. Op dit rapport kunnen alle partijen reageren binnen een door de Ombudscommissie te stellen termijn. In het definitieve rapport geeft de commissie haar eindoordeel en voorziet zijn rapport zo nodig van aanbevelingen, die de klacht kunnen verhelpen of soortgelijke klachten kunnen voorkomen. De commissie stuurt het rapport naar alle betrokkenen.

U kunt een klachtenformulier aanvragen bij:
Secretariaat De Overijsselse Ombudsman
Postbus 140
8100 AC Raalte
tel: 0572-352687
fax: 0572-355111
info@overijsselseombudsman.nl
www.overijsselseombudsman.nl

Vragen?

Meer informatie over het indienen van klachten kunt u inwinnen bij ons Klantcontactcentrum of bij de klachtencoördinator (Renate Auée), telefoonnummer 14 0570.

Algemene gegevens:

Postadres: Postbus 23, 8130 AA Wijhe

Telefoon: 14 0570

Bezoekadres Olst: J. Schamhartstraat 5

Bezoekadres Wijhe: Raadhuisplein 1