



Informatie over de behandeling van klachten

september 2009



Parelhof 1 | Postbus 390 | 1700 AJ Heerhugowaard
Telefoon: 14 072 | Internet: www.heerhugowaard.nl

Als u het niet eens bent met de gang van zaken....

De gemeente Heerhugowaard streeft ernaar de burger zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent over de gang van zaken.

Dan kunt u een klacht indienen over gedragingen of handelingen van onze gemeente of medewerkers van de gemeente Heerhugowaard. U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen als u van mening bent onvoldoende reactie op uw verzoek te krijgen, als u meent onbehoorlijk te zijn behandeld of als afspraken niet worden nagekomen. De mogelijkheid tot het indienen van een klacht en de behandeling hiervan is uitgebreid geregeld in de Algemene wet bestuursrecht.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht kunt u binnen één jaar schriftelijk indienen bij het college van burgemeester en wethouders. Uw klaagschrift moet worden ondertekend en bevat tenminste:

- uw naam en adres;
- datum;
- een omschrijving van de gedraging of handeling waartegen de klacht is gericht.

Uw klaagschrift kunt u richten aan:
Het college van burgemeester en wethouders
t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 390
1700 AJ Heerhugowaard

Wat gebeurt er verder?

Uw klacht zal in behandeling worden genomen door de leidinggevende van de beklagde. Betreft het een klacht gericht tegen een bestuurder dan zal de klacht worden afgehandeld door de burgemeester. Zodra uw klacht in behandeling is genomen wordt eerst getracht of het probleem door middel van een informeel gesprek opgelost kan worden (premediation). U wordt hiertoe zo snel mogelijk gebeld door een leidinggevende. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan op uw verzoek de officiële klachtenprocedure worden gestart. Dit betekent dat een onderzoek wordt ingesteld.

U en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft krijgen de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten. Hiervan wordt een verslag gemaakt.

Vervolgens wordt er een advies opgesteld aan het college van burgemeester en wethouders over hoe te beslissen op uw klaagschrift. U ontvangt een afdoeningsbrief waarin wordt aangegeven op welke wijze uw klacht is beoordeeld. Het streven is om uw klacht zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken af te handelen. Deze termijn kan één keer met vier weken worden verlengd.

Nationale ombudsman

Sinds 1 januari 2006 is de gemeente Heerhugowaard aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is aangesteld door de Tweede Kamer en bemoeit zich uitsluitend met problemen tussen u en de overheid. Indien u het niet eens bent met de manier waarop uw klacht bij de gemeente is behandeld kunt u, binnen een jaar nadat uw klacht is behandeld, een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Bericht over de gang van zaken krijgt u van de betreffende instantie.

Kosten

De procedure voor klachten is kosteloos. Eventuele kosten van een door u ingeschakelde advocaat, getuigen of deskundigen komen voor uw eigen rekening.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u terecht op onze website www.heerhugowaard.nl of bij de afdeling Advies, team Juridische Zaken telefoonnummer 14 072.