

Wij nemen uw klacht serieus..

Waartegen kunt u een klacht indienen?

Daar waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dit geldt uiteraard ook voor de overheid. Als gemeentelijke organisatie streven we niet alleen naar een zo goed mogelijke dienstverlening, we willen dit graag ook op een zo correct mogelijke manier doen. Toch gaat er wel eens wat mis:

- U wordt persoonlijk of telefonisch niet op een correcte wijze te woord gestaan.
- U voelt zich onheus bejegend door uitlatingen van een ambtenaar of bestuurder.
- U heeft onjuiste of geen informatie ontvangen.

In deze en andere gevallen, waarin sprake is van onbehoorlijk gedrag door een medewerker van het ambtelijk apparaat of een lid van het bestuur, kunt u een klacht indienen.

Dit is vastgelegd in de gemeentelijke klachtenregeling.

U kunt rekenen op een eerlijke en open behandeling van uw klacht. Kennis over gemaakte fouten en het leren voorkomen van die fouten dragen bij aan een verbetering van onze dienstverlening.

Het klachtrecht wordt in de gemeentelijke klachtenregeling als volgt omschreven:

*"Eenieder heeft het recht om over **de wijze waarop** een bestuursorgaan zich in een **bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen**, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon die deel uitmaakt van een bestuursorgaan, danwel werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. "*

De gemeentelijke klachtenregeling is **niet** bedoeld voor klachten of opmerkingen over bijvoorbeeld de toestand van wegen, groen, milieu of verlichting. Als u daar aanmerkingen op heeft kunt u zich rechtstreeks wenden tot de desbetreffende afdeling van het gemeentehuis. U kunt evenmin een klacht indienen over het algemeen gemeentelijk beleid. Bent u het niet eens met een genomen besluit dat u rechtstreeks aangaat, dan kunt u in de meeste gevallen hiertegen een bezwaarschrift indienen.

Hoe dient u een klacht in ?

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen bij de burgemeester. Bij diens afwezigheid kunnen mondelinge klachten worden ingebracht bij de gemeentesecretaris.

Een schriftelijke klacht moet ondertekend zijn en tenminste de volgende gegevens bevatten:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een volledige omschrijving van het feit of de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Schriftelijke klachten kunt u sturen naar:

De burgemeester van Someren
Postbus 290
5710 AG SOMEREN

Hoe en door wie wordt uw klacht behandeld?

De burgemeester zorgt ervoor dat uw klacht wordt doorgeleid naar het orgaan dat op grond van de regeling is aangewezen om de klacht te behandelen.

- Klachten gericht tegen leden van de gemeenteraad of de burgemeester (als zelfstandig bestuursorgaan) worden behandeld door de commissie Burger en Bestuur.
- Klachten gericht tegen leden van het college van burgemeester en wethouders of de gemeentesecretaris worden behandeld door het college van burgemeester en wethouders.
- De behandeling van overige klachten, waaronder die tegen ambtenaren, geschiedt door de burgemeester in overleg met de gemeentesecretaris.

Nadat u in de gelegenheid bent gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten krijgt u zo spoedig mogelijk bericht over de uitkomst van het onderzoek naar de klacht en eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

Overigens kan in overleg met u ook worden gekozen voor een andere wijze van afhandeling.

Wat is de termijn voor indiening en afhandeling van klachten?

De klacht dient binnen één jaar te worden ingediend nadat de handeling waartegen de klacht zich richt heeft plaatsgevonden. Deze termijn is gesteld omdat het haast onmogelijk is om feiten te achterhalen die nog langer geleden hebben plaatsgevonden.

Uw klacht wordt in de regel binnen zes weken afgehandeld. In bijzondere gevallen kan deze termijn voor ten hoogste vier weken worden verlengd.

Heeft u nog vragen?

Voor meer informatie over de Klachtenregeling kunt u contact opnemen met de afdeling Burger en Bestuur van het gemeentehuis, tel. (0493) 494888.