

Klachten

De gemeente Nijkerk wil een toegankelijke en servicegerichte gemeente zijn. Wij zijn er tenslotte voor de inwoners van Nijkerk. Dagelijks wordt hieraan gewerkt door veel mensen binnen en buiten het stadhuis. Toch kan het zijn dat u als inwoner niet helemaal tevreden bent over de manier waarop dit in een bepaald geval gebeurt.

Het kan zijn dat u vindt dat u niet correct wordt behandeld of dat u naar uw mening veel te lang op een antwoord van de gemeente moet wachten, zonder dat u wordt verteld waarom de reactie uitblijft. Ook kan het zijn dat u zich niet serieus genomen voelt.

Wat kunt u doen?

Wij hanteren de stelregel ‘bent u tevreden, vertel het anderen, bent u ontevreden, vertel het ons’. In de praktijk betekent dit: als u een klacht heeft (bijvoorbeeld over een medewerker), laat het ons dan weten. Dit kan door de telefoon te pakken en contact op te nemen met de betrokkene of de klachtencoördinator. Vaak kan uw klacht dan direct worden uitgepraat of kan een misverstand snel worden rechtgezet.

Soms lukt het niet om er telefonisch uit te komen. Of u zet uw verhaal liever op papier. Dan kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen. Zet dan in uw brief waar uw klacht over gaat en wanneer de klacht is ontstaan. U kunt uw klacht indienen tot een jaar na het voorval waardoor uw klacht is ontstaan. Vermeld uiteraard ook uw naam, adres en telefoonnummer.

Wat doen wij met uw klacht?

Als wij uw klacht hebben ontvangen, nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Dit zal door iemand anders gebeuren dan degene waartegen uw klacht zich richt. Vaak is dit een medewerker uit hetzelfde team. Dit lijkt soms op een slager die zijn eigen vlees keurt, maar die medewerker kan als dat nodig is wel goed meedenken vanuit de inhoud van het onderwerp. De wetgever heeft er expres voor gekozen om klachten eerst door de gemeente zelf te laten behandelen, zodat de gemeente de kans krijgt om eventuele fouten te herstellen en het goed te maken.

U wordt eerst uitgenodigd voor een gesprek. Hierin kunt u uw verhaal toelichten. De behandelaar van de klacht zal ook degene tegen wie uw klacht gericht is om een toelichting vragen. Als de klacht tijdens het gesprek niet is opgelost, zal ook worden aangegeven, wat er met uw klacht is gedaan en hoe er geprobeerd zal worden dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen. De gemeente behandelt uw klacht binnen zes weken. Deze termijn kan één keer met vier weken worden verlengd.

Wat als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht?

Het kan natuurlijk zijn dat u het niet eens bent met de wijze waarop uw klacht is afgehandeld of het antwoord dat u op uw klacht heeft gekregen. In dat geval is het altijd mogelijk dat u de gemeentelijke ombudsman inschakelt. U kunt een brief sturen naar het algemene postadres van de gemeente ter attentie van de ombudsman of u kunt een e-mail sturen naar ombudsman.bnp@outlook.com.

De gemeente Nijkerk heeft met de gemeenten Bunschoten en Putten een gezamenlijke gemeentelijke ombudsman (dan wel een plaatsvervanger) benoemd om de afhandeling van uw klacht door de gemeente te kunnen laten beoordelen.

Let wel: u kunt pas de gemeentelijke ombudsman inschakelen als de gemeente uw klacht heeft afgehandeld en u niet eens bent met de inhoud van deze afhandeling.

Kan ik de Nationale ombudsman nog inschakelen?

Nee, dat is niet mogelijk. Omdat de samenwerkende gemeenten (Putten, Bunschoten en Nijkerk) een eigen ombudsman hebben benoemd, zal de Nationale ombudsman een klachtenafhandeling van de gemeente Nijkerk niet kunnen behandelen.

De organisatie is nooit af...

De gemeente Nijkerk wil haar inwoners zo veel mogelijk van dienst zijn. Uw klachten kunnen helpen om de dienstverlening af te stemmen op de vraag van de inwoners.

Wanneer kunt u geen klacht indienen?

Als u het niet eens bent met de inhoud van een besluit van het college, kunt u geen klacht indienen. Bijvoorbeeld als uw aanvraag voor bijstand is afgewezen. U kunt dan wel een bezwaarschrift indienen. In de brief waarin u het besluit is medegedeeld, staat hoe u dit kunt doen.

Contact

Als u vragen heeft over de klachtenprocedure kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator bereikbaar onder telefoonnummer 033- 247 22 22

Klachten, bezwaar en beroep

Klachten

Als u een klacht wilt indienen, verwijzen wij u naar onze algemene pagina over Klachten.

Wanneer kunt u geen klacht indienen?

Als u het niet eens bent met de inhoud van een besluit van het college, kunt u geen klacht indienen. Bijvoorbeeld als uw aanvraag voor bijstand is afgewezen. U kunt dan wel een bezwaarschrift indienen, zie hieronder.

Bezwaar en beroep Participatiewet

Indien u het niet eens bent met een besluit, raden wij u aan om eerst met uw consulent te overleggen. Vaak is het zo, dat er met nadere uitleg te begrijpen valt waarom een bepaald besluit is genomen. Anders kan er wellicht gezamenlijk een oplossing gevonden worden. Als dat niet lukt, kunt u in bezwaar gaan. U kunt bezwaar aantekenen tegen:

- een besluit;
- het uitblijven van een besluit;
- de uitvoering van een besluit die afwijkt van dat besluit.

De termijn waarbinnen u een bezwaarschrift kunt indienen is zes weken, gerekend vanaf de dag volgend op de verzenddatum van de beschikking (de brief waarin een besluit u wordt meegedeeld).

U kunt een advocaat inschakelen om uw belangen te verdedigen, maar dit is niet verplicht.

Mensen die zelf geen advocaat kunnen betalen, kunnen met een verwijzing van het Juridisch Loket gefinancierde rechtsbijstand krijgen en korting krijgen op de eigen bijdrage voor een advocaat. Misschien is er ook bijzondere bijstand mogelijk voor de eigen bijdrage.

Contactinformatie van het Juridisch Loket vindt u op <https://www.juridischloket.nl/>.

Bezwaar tegen de beslissing op uw aanvraag

Een bezwaarschrift moet zijn gericht aan het college van burgemeester en wethouders. Uw bezwaarschrift moet:

- ondertekend zijn;
- van de datum voorzien zijn;
- uw naam en adres bevatten;
- een omschrijving inhouden van de beschikking waartegen u bezwaar maakt;
- de redenen waarom u bezwaar maakt bevatten en
- in de Nederlandse taal gesteld zijn.

(Onderaan deze pagina vindt u een online formulier waarmee u direct een bezwaar kunt indienen. U heeft hiervoor wel DigiD nodig)

Wanneer u een bezwaarschrift heeft ingediend, zult u, voordat het college van burgemeester en wethouders een beslissing neemt, zal u de keus geboden worden om

- uitgenodigd te worden om voor de (onafhankelijke) commissie beroep- en bezwaarschriften uw bezwaarschrift mondeling toe te komen lichten. U kunt hierbij als u wilt iemand meenemen, bijvoorbeeld een buur, een familielid of een advocaat. Ook kunt u iemand schriftelijk machtigen om namens u op de zitting te verschijnen; of
- of een lichtere procedure te volgen. U wordt dan gehoord door iemand van de gemeente, bij wie u uw bezwaarschrift mondeling toe kunt lichten. Als u wilt, kunt u iemand meenemen, bijvoorbeeld een buur, een familielid of een advocaat. Ook kunt u iemand schriftelijk machtigen om namens u te worden gehoord.

Van de uiteindelijke beslissing op uw bezwaarschrift krijgt u schriftelijk bericht.

Beroep tegen de beslissing op uw bezwaarschrift

Wanneer u het niet eens bent met de beslissing op uw bezwaarschrift kunt u in beroep gaan bij de Rechtbank in Arnhem. De beschikking op uw bezwaarschrift meldt hoe dat moet. Bent u het vervolgens ook niet eens met de beslissing van de Rechtbank, dan is er de mogelijkheid om hoger beroep aan te tekenen bij de Centrale Raad van Beroep. Hoe dat moet, is te lezen in de beslissing van de Rechtbank.

Aan het instellen van een procedure bij de Rechtbank en de Centrale Raad van Beroep zijn griffiekosten verbonden. Mogelijk heeft u recht op bijzondere bijstand voor deze griffiekosten.

Verzoek om een voorlopige voorziening

Als u in geldnood verkeert en u heeft een aanvraag voor een uitkering ingediend, maar u ontvangt ondanks uw schriftelijke verzoek daartoe geen voorschot, dan kunt u op grond van artikel 81 van de Participatiewet een verzoek om een voorlopige voorziening indienen bij de voorzitter van Gedeputeerde Staten van de provincie. Die kan dan beslissen dat de gemeente u een voorschot moet verstrekken. Deze voorziening wordt alleen in zeer bijzondere situaties toegekend!

Vraag voordat u een dergelijk verzoek indient om informatie bij het team Sociale Dienstverlening en Handhaving!

Tevens is het raadzaam om contact op te nemen met een advocaat.

- [Bezwaar indienen](#)