



Klachtenregeling

Voelt u zich niet juist behandeld?

Bij de gemeente Staphorst staan we open voor uw verhaal!



Klachtenregeling

De gemeente Staphorst hecht er grote waarde aan dat klachten die mensen over de gemeente hebben juist worden afgehandeld. We zijn voortdurend bezig met het verbeteren van onze dienstverlening.

Een goede afhandeling van klachten hoort daar zeker bij. Daarom heeft het college de klachtenregeling vastgesteld; het zogenaamde interne klachtrecht. Deze regeling is terug te vinden op www.staphorst.nl.

Er is een onafhankelijke 'klachtencoördinator' aangesteld die aanspreekpunt is voor klachten, bij deze persoon komen alle mondelinge en schriftelijke klachten binnen. Hij is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van uw klacht.

Hoe dient u een klacht in?

Iedereen kan een klacht indienen. Dat kan dus ook als u niet in de gemeente Staphorst woont. U kunt daarvoor het klachtenformulier gebruiken dat is bijgevoegd bij deze folder.

Vermeld op het formulier uw naam, adres en telefoonnummer en omschrijf kort en duidelijk waarover uw klacht gaat. Geef ook de naam van de bestuurder of ambtenaar waar de klacht over gaat, als u die naam weet.

Klachten kunt u indienen bij:

Gemeente Staphorst
de klachtencoördinator
Postbus 2
7950 AA Staphorst

Anonieme klachten worden niet behandeld.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

In de klachtenregeling gaat het om schriftelijke klachten.

U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen over:

- gedrag van ambtenaren;
- leden van het college;
- afspraken die niet worden nagekomen;
- brieven die niet worden beantwoord.

Klachten over het niet op tijd verwijderen van gevallen blad langs de weg, klachten over slechte fietspaden, een kapotte lantaarnpaal, zijn in feite geen klachten. Wij noemen dat meldingen. Deze kunt u aan de gemeente melden via het telefoonnummer (0522) 46 74 67 of via het digitaal meldpunt op www.staphorst.nl/meldingen.

Als u het niet eens bent met een officieel besluit van de gemeente is dat ook geen klacht, maar een bezwaar. U kunt dan een bezwaarschrift indienen. Zie voor meer informatie: www.staphorst.nl/bezwaar.

Behandeling van uw klacht

Nadat de klacht is binnengekomen krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Er wordt eerst geprobeerd om samen met u tot een oplossing te komen. Daarover wordt u gebeld.

Als een oplossing niet haalbaar is wordt over uw klacht een advies uitgebracht aan het college, dat een besluit neemt over uw klacht. U krijgt voordat het advies aan het college wordt uitgebracht dan de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven. Het college streeft ernaar om binnen zes weken na ontvangst een beslissing te nemen.

Wel kan de afhandeling met vier weken worden verlengd. U krijgt het besluit over uw klacht en de conclusies die het college daaraan verbindt thuisgestuurd.

Niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Als u niet tevreden bent over het besluit dat naar aanleiding van uw klacht is genomen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Overijsselse Ombudsman. Dit is een commissie waarvan de leden deskundig zijn in het beoordelen van uw klacht. Zij hebben geen binding met de gemeente Staphorst, waardoor ook in 2e instantie een onafhankelijk en onpartijdig oordeel over uw klacht gegeven wordt. Dit is het extern klachtrecht. Eerst wordt de gemeentelijke klachtenprocedure gevolgd. U kunt zich dus niet direct richten tot de Overijsselse Ombudsman.

Over het indienen van een klacht bij de Overijsselse Ombudsman kunt u bij de klachtencoördinator informatie krijgen, maar ook bij de Overijsselse Ombudsman (0572) 35 26 87. Een informatiefolder met een klachtenformulier is bij de gemeente te verkrijgen. U kunt ook online een klachtenformulier invullen via: www.overijsselseombudsman.nl.

Vragen

Als u na het lezen van deze folder nog vragen heeft, kunt u terecht bij de klachtencoördinator: (0522) 46 75 22. Dit telefoonnummer kunt u ook bellen wanneer u een klachtenformulier wilt ontvangen of een afspraak voor een gesprek wilt maken.

Heeft u
een klacht?
Meld dit bij
de gemeente

Wat valt er aan
te doen?

Niet tevreden?
Ga naar de
Overijsselse
Ombudsman