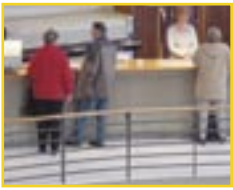

Ontwerp: KW communicatie - Heerde

Gemeente Epe

Markt 14, Postbus 600, 8160 AP Epe, telefoon (0578) 67 87 87, fax (0578) 67 87 88,
e-mail: gemeente.epe@epe.nl, internet: www.epe.nl

juli 2004

Klachtenregeling

Bent u niet juist behandeld?
De gemeente Epe staat open voor uw verhaal

Gemeente Epe

Klachtenregeling

De gemeente Epe hecht er grote waarde aan dat klachten van burgers juist worden afgehandeld. We zijn voortdurend bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Een goede afhandeling van klachten van burgers hoort daar zeker bij. Daarom heeft de gemeenteraad de 'Klachtenregeling' vastgesteld en een onafhankelijke 'Klachtenbehandelaar' aangesteld. Deze klachtenbehandelaar brengt een advies uit over de klacht.

Waar kunt u over klagen?

Klachten zijn niet altijd klachten. Klachten over het niet op tijd verwijderen van afgevallen blad langs de openbare weg, klachten over slechte fietspaden, zijn in feite geen klachten. Wij noemen dat meldingen, die in de regel met een telefoontje naar de betreffende afdeling of de servicelijn kunnen worden afgedaan. Nog een klacht die geen klacht is: u bent het niet eens met een officieel besluit van de gemeente. U kunt dat dan op grond van de Algemene wet bestuursrecht laten weten. Dat is dan geen klacht, maar een bezwaar. In de klachtenregeling gaat het om schriftelijke klachten
die betrekking hebben op gedragingen van:

- ambtenaren (met uitzondering van politieambtenaren)
- het college van burgemeester en wethouders en de afzonderlijke leden daarvan
- gemeentelijke commissies waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad of het college van burgemeester en wethouders zijn toegekend
- de gemeenteraad

Hoe dient u een klacht in?

Iedereen kan een klacht indienen. Ook niet-inwoners van de gemeente Epe. Een belangrijke voorwaarde is dat u uw klacht op papier zet. Er zijn speciale klachtenformulieren op het gemeentehuis, op de hulpsecretarie en op de gemeentelijke website www.epe.nl beschikbaar. Vermeld duidelijk uw naam, adres en telefoonnummer en omschrijf kort en duidelijk waarover uw klacht gaat. Vergeet niet de naam van de bestuurder of ambtenaar waar het om gaat te noemen. Klachten over feiten, die langer dan een jaar na dato worden ingediend, alsmede anonieme klachten, worden niet in behandeling genomen.

Klachten kunt u indienen bij:
Gemeentelijke klachtenbehandelaar, p/a het gemeentehuis,
postbus 600, 8160 AP Epe.

Behandeling van uw klacht

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld. Binnen 10 weken, na de datum van ontvangst, kunt u de beslissing van de gemeente/ klachtenbehandelaar verwachten. De afdoeningstermijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.

Nadat de klacht is binnengekomen zal de gemeente eerst proberen om samen met u tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt dit niet, dan wordt de afhandeling door de klachtenbehandelaar overgenomen. Als deze zijn onderzoek heeft afgerond, stelt hij een rapport op waarin hij zijn bevindingen doet en zijn oordeel geeft. Zo nodig doet hij ook aanbevelingen. Dit rapport krijgen zowel de klager, als het orgaan en/of de personen waarover wordt geklaagd. De gemeente stelt degene die de klacht heeft ingediend vervolgens schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de conclusies die het aan de bevindingen van de klachtenbehandelaar verbindt.

Nationale Ombudsman

Mocht u absoluut niet tevreden zijn over het besluit dat naar aanleiding van de klacht is genomen, dan kunt u zich richten tot de Nationale Ombudsman. U kunt zich niet meteen richten tot de Nationale Ombudsman. Eerst dient de gemeentelijke klachtenprocedure gevolgd te worden.

De Nationale ombudsman kan klachten behandelen over honderden overheidsinstanties. U kunt bijvoorbeeld denken aan de politie, de Belastingdienst, Informatie Beheer Groep, de ministeries, de provincies, de waterschappen en een groot aantal gemeenten. U kunt gratis het nummer (0800) 33 555 55 bellen voor informatie over het indienen van een klacht bij de Nationale ombudsman. Deze informatie is ook te vinden

Voor informatie en folderaanvraag: (0800) 33 555 55
Postbus 93122, 2509 AC Den Haag
Tel. (070) 35 635 63
Fax (070) 36 075 72

de nationale ombudsman

Vragen

Als u na het lezen van deze folder nog vragen heeft, kunt u terecht bij de eenheid Communicatie in het gemeentehuis of tel. (0578) 67 87 00.