



Klachtenregeling

De gemeente heeft heel veel contacten met inwoners, bedrijven en instanties. Soms gaat daarbij wel eens iets mis en de gemeente wil graag van haar fouten leren.

Daarom heeft de gemeente een klachtenregeling vastgesteld op basis waarvan iedereen, die niet tevreden is, een klacht kan indienen.



Waarover kunt u klagen?

De klachtenregeling heeft te maken met het gedrag van ambtenaren of bestuurders. Denk daarbij niet alleen aan onbehoorlijk communiceren, het niet teruggebeld worden of het niet nakomen van toezeggingen, maar ook aan (te)lange behandelingstermijnen, ongemotiveerde beslissingen, verkeerde of

onvolledige informatie, etc. Op basis van deze regeling kunt u **niet** klagen over de inhoud van een beslissing. Daarvoor geldt een andere procedure (bezwaar en beroep). Ook kunt u niet klagen over ongemakken zoals losliggende stoeptegels, overhangend groen, kapotte verlichting, etc. Dit soort meldingen kunt u doorgeven bij de receptie van het gemeentehuis, via telefoonnummer 0343-595595.

Hoe kunt u klagen?

U kunt een klacht schriftelijk indienen, maar u kunt ook gebruik maken van telefoon, email of uw klacht mondeling doorgeven. In deze folder is een klachtenformulier opgenomen, waarvan u eventueel gebruik kunt maken om uw klacht in te dienen.

U kunt uw klacht richten aan:

Gemeente Wijk bij Duurstede
t.a.v. gemeentelijk klachtencoördinator
Postbus 83
3960 BB Wijk bij Duurstede
Telefoon: 0343-595595
Fax: 0343-595599
Email: info@wijkbijduurstede.nl

Wat gebeurt er met uw klacht?

Uw klacht wordt in eerste instantie behandeld door de gemeentelijk klachtencoördinator. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt gekozen voor een informele manier van afdoen, maar soms is een zwaardere procedure nodig. In het laatste geval kunt u mondeling uw klacht toelichten. In heel bijzondere gevallen beslist de klachtencoördinator dat de hulp wordt ingeroepen van een onafhankelijk klachtenadviseur, die daarvoor speciaal door de gemeente is aangewezen.



In alle gevallen krijgt u te horen of uw klacht gegrond of ongegrond wordt geacht. Als wordt gekozen voor de formele afhandeling-procedure krijgt u altijd schriftelijk bericht. Bij een informele afhandeling gebeurt dit soms ook telefonisch.

