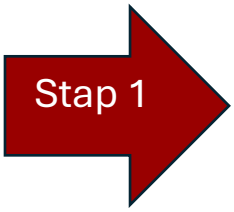
Klachtbehandeling in Etten-Leur

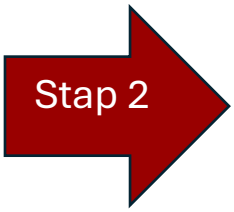
Wat is een klacht?
In artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat de volgende 'definitie':
'de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan werkzaam persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen'
Een klacht gaat dus over hoe een bestuursorgaan of een medewerker zich heeft gedragen tegenover iemand in een concrete situatie.

Algemene klachten over beleid, beleidsuitvoering of over hoe het bestuur zou moeten handelen vallen buiten het bereik van art. 9:1 Awb. Er is namelijk alleen sprake van een klacht als het gaat om het gedrag van (of namens) het bestuursorgaan richting een persoon.

Hoe behandelen we klachten in Etten-Leur?
De klachtenprocedure in Etten-Leur kent de volgende drie stappen. Deze zijn beschreven in de Klachtenverordening.
1. Informele behandeling.
2. Formele behandeling in eerste instantie.
3. Formele behandeling in tweede instantie



Informele behandeling (art. 3 van de Klachtenverordening)
Na ontvangst van een klacht start de behandeling ervan met de informele fase. De nadruk in deze fase ligt op een snel contact met de klager. Dit contact wordt gelegd door de leidinggevende van degene waarover geklaagd wordt. De bedoeling van dit contact is om te kijken of er een mogelijkheid is om de klacht op te lossen en een verdere procedure te voorkomen. Als deze fase niets oplevert wordt de klacht 'formeel' behandeld.



Formele behandeling in eerste instantie (art. 4 Klachtenverordening en afdeling 9.1.2 en 9.1.3 Awb)
Als de informele fase niet geleid heeft tot een oplossing van de klacht, dan wordt de klacht formeel behandeld. Dit gebeurt door de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar hoort klager en beklaagde en brengt dan schriftelijk advies en eventuele aanbevelingen uit aan het college. Het college oordeelt op basis van dit advies over de klacht. Als klager niet tevreden is over de klachtafhandeling in eerste instantie kan klager zich wenden tot de Commissie ombudsman.



Formele behandeling in tweede instantie (art. 5 Klachtenverordening en titel 9.2 Awb)
Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht in eerste instantie, dan kan hij/zij zich wenden tot de externe (regionale) Commissie ombudsman. Onze gemeente is sinds 1 januari 2014 bij deze commissie aangesloten, onder andere omdat de afstand tot de commissie (geografisch) gering en daarmee laagdrempelig is. Hierdoor is de commissie in staat maatwerk te leveren. Als de commissie zijn onderzoek afsluit brengt het zijn rapport uit aan het betrokken bestuursorgaan en aan klager.