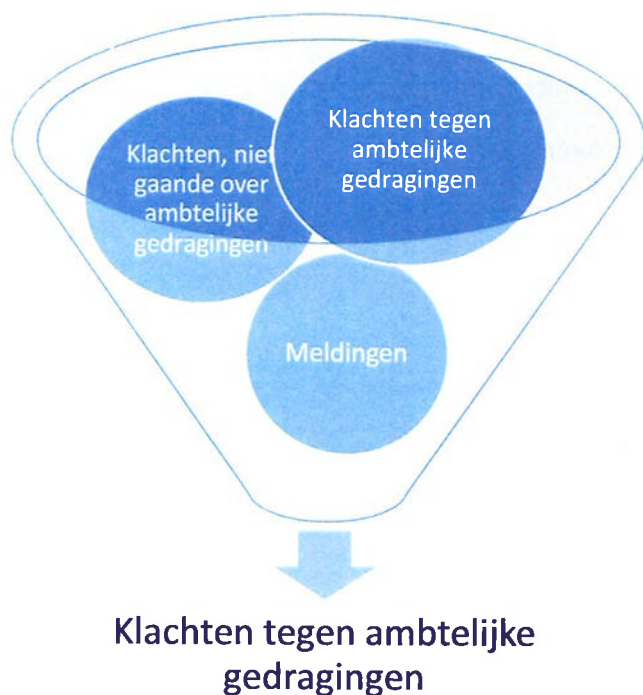


Stap 1: Wat doe je als je een schriftelijke, elektronische of telefonische klacht binnen krijgt?



Bepaal wat voor melding het betreft

Maak een onderscheid tussen:

a. Meldingen Openbare Ruimte

* Bijvoorbeeld stankoverlast, losliggende stoeptegels, verkeerd geparkeerde auto's

b. Klachten, niet gaande over ambtelijke gedragingen

*Bijvoorbeeld algemene klachten over het beleid of beleidsuitvoering

c. Klachten tegen ambtelijke gedragingen

* Bijvoorbeeld onheuse bejegening, terugbel verzoek genegeerd, klacht over (mis)communicatie, klacht over dienstverlening

Stap 2: Wat zijn klachten tegen ambtelijke gedragingen?

Moet gaan om een:

- doen
- nalaten

Waaronder:

- * feitelijk handelingen
- * privaatrechtelijke rechtshandelingen
- * publiekrechtelijke rechtshandelingen

Door:

- * bestuursorgaan
- * leden van bestuursorgaan
- * ambtenaren
- * overige werknemers

Uitzonderingsgronden: Artikel 9:8 Awb (Het bestuursorgaan is hier niet meer verplicht tot klachtbehandeling)

Lid 1 a. er is sprake van herhaling; een eerdere klacht over de betreffende gedraging is behandeld overeenkomstig de procedure voor schriftelijke klachten;

b. de gedraging heeft langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsgevonden;

c. klager had tegen de gedraging bezwaar kunnen maken;

d. door klager kan of kon (administratief) beroep worden ingesteld;

e. de gedraging is of was door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratie rechter onderworpen;

f. zolang ter zake van de gedraging als strafbaar feit of als onderdeel daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Lid 2. Opportuniteit, te weten dat het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Stap 3: Wie is bevoegd om de klacht tegen ambtelijke gedraging af te handelen?

Klachtbehandeling:

- 1 Een afdelingshoofd indien het een gedraging van een ambtenaar van zijn afdeling betreft;
- 2 Een directeur indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
- 3 De gemeentesecretaris indien het een gedraging van een directeur betreft;
- 4 De burgemeester indien het een gedraging van een directeur van een openbare school/ algemeen directeur/ gemeentesecretaris betreft;
- 5 De burgemeester indien het een gedraging van een bestuursorgaan of lid daarvan betreft;
- 6 De gemeentesecretaris indien het een gedraging van de commandant van de brandweer betreft;
- 7 De loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
- 8 De werkgeverscommissie indien het een gedraging van het griffiepersoneel betreft.
- 9 Is de klager vervolgens niet tevreden dan kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

Weert heeft ervoor gekozen de klachten tegen ambtelijke gedragingen intern getrapt af te handelen. Dus nooit door degene op wie de klacht betrekking heeft (maar door de eerst hogere leidinggevende). Dit is volgens de bevoegdheidsverdeling uit de Mandaatregeling.

Stap 4: Wat doe je met een klacht tegen een ambtelijke gedraging?

