

ISD INFO



● Klachtafhandeling bij de ISD Midden-Langstraat

Waar gehakt wordt, vallen spaanders. En waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ook bij de ISD Midden-Langstraat. Hoewel wij onze taken zo veel mogelijk op een klantgerichte manier uitvoeren, kan het toch gebeuren dat u niet tevreden of zelfs ontevreden bent over de manier waarop u door ons bent behandeld. Dan heeft u alle recht om daarover te klagen. Graag zelfs, want uw opmerkingen en klachten zorgen ervoor dat onze dienstverlening verder verbetert. In dit informatieblad kunt u lezen hoe u kunt klagen en wat er met uw klacht gebeurt.

Wat is een klacht?

Een klacht is kort te omschrijven als een uiting van ontevredenheid. U heeft bijvoorbeeld al een aantal keren gebeld, maar de persoon in kwestie belt maar niet terug. Of u wacht al erg lang op een antwoord op uw brief. U vindt dat u niet juist of op een verkeerde manier te woord bent gestaan, dat toezeggingen niet zijn nagekomen of dat de ISD geen actie heeft ondernomen als dat wel zou mogen worden verwacht. Misschien voelt u zich benadeeld of onjuist behandeld. U bent in ieder geval niet tevreden over de manier waarop een ambtenaar of bestuurder van de ISD u heeft behandeld. In deze gevallen kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van de ISD en een klacht indienen.

Klachtenregeling

De ISD Midden-Langstraat heeft voor het behandelen van klachten een klachtenregeling opgesteld. Door middel van het toepassen van deze regeling zoekt de ISD samen met u een oplossing voor uw klacht. Voor alle duidelijkheid: *klachten gaan niet over de inhoudelijke besluiten van de ISD*. Als u het daarmee niet eens bent, kunt u daartegen in de meeste gevallen een bezwaarschrift indienen. Een bezwaarschrift is dus niet hetzelfde als een klacht.

Wat houdt de klachtenregeling in?

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een medewerker, het bestuur of bestuursleden van de ISD Midden-Langstraat zich in een bepaalde situatie heeft of hebben gedragen. Klachten worden behandeld door een klachtencoördinator. De ISD is verplicht om klachten te behandelen volgens de regels die de Algemene wet bestuursrecht voorschrijft. De ISD heeft dan ook voor de afhandeling van klachten een klachtenregeling opgesteld volgens de regels van deze wet.

De klachtencoördinator

De klachten worden afgehandeld door tussenkomst van een klachtencoördinator. De klachtencoördinator is telefonisch bereikbaar: 0416 – 671 000. De klachtencoördinator stelt zich onpartijdig en open op. 'Hoor en wederhoor' is hierbij het vaste uitgangspunt. Dit houdt in dat zowel u als de medewerker of bestuurder over wie u heeft geklaagd, de gelegenheid krijgen de eigen zienswijze over de klacht weer te geven.

Nationale ombudsman

Bent u het niet eens met de manier waarop de ISD met uw klacht omgaat? Of vindt uw klacht bij de ISD geen gehoor? Dan kunt u de Nationale ombudsman inschakelen. De onpartijdige en onafhankelijke Nationale ombudsman heeft een open oor voor klachten van burgers, maar luistert net zo goed naar de overheid. Zo wordt aan beide partijen recht gedaan. Daar wordt de burger beter van en de overheid ook. U vindt de Nationale ombudsman op het internet: www.ombudsman.nl. Schrijven of bellen kan natuurlijk ook:

Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon: 0800 – 33 55555 (gratis)

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat de ISD zich niet juist tegenover u heeft gedragen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

- U krijgt geen antwoord op uw brief.
- U krijgt niet de informatie waarom u heeft gevraagd.
- U voelt zich onheus bejegend.
- Er zijn toezeggingen gedaan, die niet worden nagekomen.
- U bent ontevreden over de geleverde dienst.

Waarover kunt u geen klacht indienen?

U kunt geen klacht indienen over de volgende onderwerpen:

- Het beleid dat de gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk op een bepaald terrein voeren.
- Zaken die langer dan een jaar geleden plaatsvonden.
- Zaken waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die reeds gemotiveerd is beantwoord.

U kunt verder geen klacht indienen als er een wettelijke bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat.

Hoe dient u een klacht in?

Er zijn verschillende manieren om een klacht in te dienen. Het kan zowel mondeling als schriftelijk. Verder zijn er bepaalde spelregels waaraan u zich dient te houden.

Een mondelinge klacht

Eenvoudige, snel oplosbare, mondelinge klachten worden meteen behandeld. Soms komt een klacht voort uit irritatie, een misverstand of een klein probleem, dat met één telefoontje kan worden opgelost. Door te bellen met de betreffende medewerker, de leidinggevende van deze medewerker of met de klachtencoördinator kan de klacht wellicht meteen worden opgelost. Dat scheelt een hoop rompslomp. Mondelinge klachten worden mondeling zo spoedig mogelijk opgelost. Is uw klacht niet zo eenvoudig? Dan is het beter om uw verhaal op papier te zetten. Hierbij kan de klachtencoördinator u eventueel helpen.

Een schriftelijke klacht

Een schriftelijke klacht moet aan een aantal eisen voldoen. De schriftelijke klacht moet in ieder geval bevatten: uw naam en uw adres, de datum en een omschrijving van het voorval waar de klacht op is gericht. Tevens moet duidelijk zijn of de klacht gaat over een dienst van de ISD Midden-Langstraat of over een bepaalde medewerker of bestuurder. Ook moet u aangeven jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden. Tot slot moet de schriftelijke klacht door u worden ondertekend.

Uw klacht kunt u sturen naar de ISD Midden-Langstraat, Postbus 15, 5140 AA Waalwijk, met vermelding van het woord **klacht** op de linkerbovenhoek van de envelop. U krijgt dan binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Voor het indienen van uw klacht kunt u ook gebruikmaken van het klachtenformulier dat u bij dit infoblad aantreft. Als uw klacht niet aan de eisen voldoet, wordt deze niet in behandeling genomen. Ook hiervan stelt de klachtencoördinator u in kennis.

Een klacht indienen bij de ombudsman

Via de website van de Nationale ombudsman kunt u uw klacht indienen. Ook kunt u een klachtformulier printen en op uw gemak met de hand invullen. Gewoon een brief schrijven mag natuurlijk ook. Per post versturen is in ieder geval handiger als u kopieën van eerdere klachtbrieven of andere belangrijke documenten wilt meezenden. Het postadres van de Nationale ombudsman is: Postbus 93122, 2509 AC in Den Haag. Vermeld altijd duidelijk om welke instantie (in dit geval de ISD Midden-Langstraat) het in uw klacht gaat.

Als u twijfelt of uw probleem een zaak voor de Nationale ombudsman is, bel dan even: 0800 - 33 55555 (gratis). Ook als er tijdens het invullen vragen bij u opkomen kunt u de Nationale ombudsman bellen. Tip: beantwoord bij het beschrijven van uw probleem zo mogelijk de volgende twee vragen:

- waarom gaat de overheid volgens u in de fout?
- waarom komt u zelf niet verder met uw klacht?

Geef duidelijk aan wat er aan de hand is, maar hou het kort.

Op het moment dat de Nationale ombudsman uw klacht ontvangt, krijgt u een ontvangstbevestiging toegestuurd. De Nationale ombudsman streeft er naar u binnen vier weken te laten weten of hij iets voor u kan betekenen. De Nationale ombudsman start een onderzoek naar uw klacht als aan de voorwaarden is voldaan. Afhankelijk van het soort klacht is dat een snelle tussenkomst (interventie) of een uitgebreid onderzoek. U wordt op de hoogte gehouden van de stand van zaken in dat onderzoek. De Nationale ombudsman beoordeelt of uw klacht terecht is. En als dat zo is, hoe de overheid het beter kan doen. Want de Nationale ombudsman vindt dat de overheid van uw klacht moet leren. Uiteindelijk

wil ook de overheid haar burgers zo goed mogelijk van dienst zijn.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Aan degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht (met de eventueel daarbij behorende bijlagen) gestuurd. Vervolgens kunnen u en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden gehoord. Van dit horen kan worden afgezien als de betrokkenen dat wensen. Van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator adviseert vervolgens het bestuur van de ISD.

Rapport

Het bestuur beoordeelt of de ISD zich behoorlijk heeft gedragen. Dit gebeurt op basis van een rapport. Dit rapport bevat een weergave van de feiten, het verslag van het horen, een advies over de beoordeling van de klacht (gegrond/ongegrond) en eventuele aanbevelingen en/of verbetermaatregelen. Hierna krijgen u en degene op wie de klacht betrekking heeft een brief met een motivering van de uitkomst en de conclusies toegezonden.

Binnen zes weken afgehandeld

Een klacht waarover de klachtencoördinator adviseert, dient binnen zes weken na ontvangst van de klacht te zijn afgehandeld. De beslissing op de klacht kan voor hooguit vier weken worden verdaagd, zodat het proces met vier weken kan worden verlengd. Als dit het geval is, wordt u daarover geïnformeerd.

•Meer weten?

Voor informatie en advies kunt u terecht bij de ISD. U kunt ook een bezoek brengen aan www.isd-ml.nl, de website van de ISD Midden-Langstraat. Of neem contact op met uw contactpersoon bij de ISD Midden-Langstraat, 0416 – 671 000.

Klachtenformulier



Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

Over wie (medewerker, bestuur of bestuurslid) of welke afdeling van de ISD Midden-Langstraat gaat uw klacht?

Waar en wanneer was de gedraging waarover u wilt klagen?

Is er al eerder contact geweest met de ISD Midden-Langstraat en zo ja met wie?

Omschrijving van de klacht:

Plaats: _____ **Datum:** _____

Handtekening: _____

Stuur het ingevulde en ondertekende formulier in een gesloten envelop op naar:

ISD Midden-Langstraat
Postbus 15
5140 AA Waalwijk

Let op: vermeld het woord **klacht** op de linkerbovenhoek van de envelop