

Wat gebeurt er met uw klacht?

U krijgt altijd een ontvangstbevestiging van uw schriftelijk ingediende klacht. Vervolgens wordt in eerste instantie geprobeerd uw klacht op een informele wijze op te lossen door een gesprek met u aan te gaan over de klacht. U mag bij zo'n gesprek altijd iemand meenemen. Voor deze informele klachtoplossing staat in principe een termijn van zes weken. Wanneer deze informele klachtafhandeling niet naar tevredenheid gebeurt, dan kan de klacht op uw verzoek worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie van de gemeente.

B&W-besluit

Deze commissie organiseert een hoorzitting over uw klacht waarbij zowel u als een vertegenwoordiger van de gemeente een zienswijze op de klacht kunnen geven. De klachtadviescommissie adviseert vervolgens aan het college van B&W over hoe verder om te gaan met de klacht. Met inachtneming van het advies van de klachtadviescommissie neemt het college vervolgens een beslissing over uw klacht. Afhandeling van een klacht via de formele procedure dient normaliter binnen tien weken na indiening van de klacht plaats te vinden, met de mogelijkheid van verlenging met vier weken. Wanneer u het niet eens bent met de klachtafhandeling door de gemeente, dan kunt u zich wenden tot De Nationale Ombudsman.

Het verschil tussen een klacht en een bezwaar

Veel mensen vinden dat een klacht en een bezwaar veel op elkaar lijken, maar er is wel degelijk verschil:

- Een klacht gaat over de manier waarop medewerkers van de gemeente u bejegenen of met u omgaan.
- Een bezwaar gaat over de beslissing die de gemeente neemt op uw aanvraag.

Invloed op het beleid van de gemeente

Tot slot. Het komt helaas voor dat mensen nadat een klacht- of bezwaarprocedure is doorlopen, het niet eens zijn met de uitkomst. Feitelijk zijn ze het dan niet eens met het gevoerde beleid van de gemeente. Soms is dat beleid een rechtstreeks gevolg van wetgeving van de Europese, rijks- of provinciale overheid. Op een aantal terreinen is dat beleid door de gemeente zelf vorm gegeven.

Invloed op gemeentelijk beleid is op verschillende manieren mogelijk. Bijvoorbeeld door te stemmen bij verkiezingen. Daarnaast laat het bestuur van de gemeente Lingewaard zich op het gebied van de Wmo adviseren door de Wmo Adviesraad en op het gebied van Werk & Inkomen door de Cliëntenraad. Deze raden adviseren nadrukkelijk wél over voorgenomen beleidskwesties, maar niet over individuele, persoonlijke zaken. De adviesraden worden gevormd door vrijwilligers en zijn daarom het beste per e-mail te bereiken:
wmo-adviesraad@lingewaard.nl en
stichting.cwwb@gmail.com.

Meer informatie?

Meer informatie over dit onderwerp vindt u op de website van de gemeente Lingewaard: www.lingewaard.nl. Ook kunt u contact opnemen met

de Vertrouwenspersoon, bereikbaarheidsgegevens elders in deze brochure. Ook kunt u bellen met het Klanten Contact Centrum: 026-3260111.

Niet eens met een beslissing? Niet tevreden over uw gemeente?

Als u er samen met uw gemeente niet uitkomt:
Vertrouwenspersoon inschakelen * bezwaar maken * klacht indienen



De gemeente Lingewaard zet zich in om de dienstverlening naar haar inwoners zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en problemen ondervindt met uw gemeente. Er zijn diverse mogelijkheden om dit op te lossen. U kunt een onafhankelijke Vertrouwenspersoon inschakelen. Ook kunt u bezwaar aantekenen tegen een beslissing van de gemeente of een klacht indienen tegen de manier waarop bijvoorbeeld een gesprek bij de gemeente is verlopen.

In deze folder vindt u nadere uitleg.

Vertrouwenspersoon

Ervaart u problemen met de gemeente en vindt u het moeilijk om deze aan de orde te stellen? Of bespreekt u deze problemen wél, maar komt u er samen niet uit? De onafhankelijke Vertrouwenspersoon kan u helpen. De Vertrouwenspersoon is werkzaam bij Zorgbelang Gelderland, een organisatie die opkomt voor zorggebruikers. De Vertrouwenspersoon luistert, denkt met u mee en biedt advies. Hij of zij geeft geen oordeel over uw klacht en heeft geheimhoudingsplicht. De dienstverlening is gratis voor inwoners van de gemeente Lingewaard.

Waarvoor kunt u terecht bij de Vertrouwenspersoon?

- Advies over het oplossen van kwesties met uw gemeente, hulpverlener of instelling
- Hulp bij het helder formuleren van vragen: 'Waar loop ik precies tegenaan?' en: 'Hoe wil ik dat oplossen?'
- Informatie over uw rechten en klachtmogelijkheden.
- Hulp bij het maken van een (klacht)brief.
- Ondersteuning tijdens een (klacht)gesprek.
- Hulp en ondersteuning tijdens een officiële klachtenprocedure.

Contactgegevens vertrouwenspersoon

Telefoon: 026 384 28 26 (op werkdagen tussen 9.00 en 16.00 uur) E-mail: vertrouwenspersoon@zorgbelang gelderland.nl

Bezwaar.... tegen een beslissing

Een beslissing die de gemeente neemt over uw aanvraag voor ondersteuning, zorg of over uw uitkering, krijgt u altijd schriftelijk bevestigd. Die bevestigingsbrief heet een 'beschikking'. U kunt bezwaar maken als u het niet eens bent met die beslissing. U schrijft dan een 'bezwaarschrift'. In iedere beschikking staat precies hoe u dat kunt doen. Belangrijk is te weten dat uw bezwaarschrift binnen zes weken na de datum van uw beschikking bij de gemeente binnen moet zijn

De Vertrouwenspersoon kan u nadere uitleg geven over het indienen van een bezwaarschrift. U kunt ook advies inwinnen bij de Rechtswinkel (www.rechtswinkeloverbetuwe.nl) of ondersteuning vragen via uw rechtsbijstandsverzekering als u die hebt afgesloten.

Wat gebeurt er met uw bezwaarschrift?

U krijgt altijd een bevestiging van ontvangst van uw bezwaarschrift. Een bezwaarschrift wordt door het college van burgemeester en wethouders altijd voor een advies voorgelegd aan de onafhankelijke commissie van advies voor de bezwaarschriften. Deze commissie organiseert een hoorzitting waarbij het bezwaarschrift wordt behandeld. Tijdens de hoorzitting krijgt u de gelegenheid om uw bezwaar nader toe te lichten. U mag iemand meenemen die namens u spreekt of u helpt bij het gesprek. Bij de hoorzitting is ook altijd een vertegenwoordiger van de gemeente aanwezig

die het standpunt van het college verdedigt. De commissie stelt vervolgens een advies op voor het college, waarna het college een beslissing op uw bezwaar neemt. De beslissing op uw bezwaar wordt in principe binnen twaalf weken genomen na het einde van de zes weken termijn voor indiening van het bezwaarschrift. Deze termijn van twaalf weken kan met zes weken worden verlengd.

Ook kan de gemeente u uitnodigen voor een zogenaamd 'mediationgesprek'. Dit gebeurt in de regel door een ambtenaar van de betreffende vakafdeling voorafgaand aan de hoorzitting van de commissie. In dat gesprek wordt gekeken of er een oplossing voor uw bezwaar gevonden kan worden zonder de officiële procedure helemaal te doorlopen.

Niet eens met de uitspraak: mogelijkheid tot beroep

Het kan zijn dat de gemeente uw bezwaar niet terecht vindt. Uw bezwaar wordt dan 'ongegrond verklaard'. Bent u het daar niet mee eens, dan kunt u in beroep gaan **bij de rechtbank te Arnhem.**

Als u het ook met de uitspraak van de rechtbank niet eens bent, dan kunt u nog in hoger beroep gaan bij de Centrale Raad van Beroep te Utrecht.

Klacht.... over gedrag of over de dienstverlening

Wanneer u ontevreden bent over het gedrag van een medewerker of over de dienstverlening van de gemeente, kunt u hierover een klacht indienen. Dit doet u door schriftelijk een klacht in te dienen. U kunt uw klacht in een brief uiteen zetten of gebruik maken van het standaard klachtenformulier van de gemeente Lingewaard. Deze kunt u downloaden via www.lingewaard.nl. U dient een klacht altijd te ondertekenen want anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Vanzelfsprekend wordt uw klacht strikt vertrouwelijk behandeld.

Waar stuurt u uw klacht naar toe?

Gemeente Lingewaard
College van burgemeester
en wethouders
Antwoordnummer 26
6660 VV BEMMEL

