

# Klachtenregeling gemeente Waterland 2024

De gemeente Waterland probeert haar diensten zo goed mogelijk en naar ieders tevredenheid uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over de manier waarop u bent behandeld. Met deze regeling leggen wij vast hoe we bij de gemeente Waterland omgaan met klachten.

## 1. Wat zijn klachten?

Als u vindt dat u verkeerd of onzorgvuldig bent behandeld, kunt u een klacht indienen. Het kan bijvoorbeeld gaan om het (te) lang uitblijven van een antwoord op uw brief, of om de wijze waarop u door een ambtenaar bent behandeld.

Uitgangspunt is, dat u zo snel en zo zorgvuldig mogelijk de aandacht moet krijgen die wordt gevraagd. U ontvangt een schriftelijke reactie.

### 1.2 Klachten over beleid

Klachten over gemeentelijk beleid vallen niet onder deze regeling en worden doorgestuurd naar de betreffende beleidsmedewerker, de indiener van de klacht wordt daarvan op de hoogte gesteld en krijgt daarover ook nog een reactie van de betreffende beleidsmedewerker.

### 1.3 Hoe kunnen klachten worden ingediend?

Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend:

- a. Via de website met DigiD onder “klacht indienen”
- b. Per brief aan gemeente Waterland, Pierebaan 3 1141 TB MONNICKENDAM
- c. Per mail aan [gemeente@waterland.nl](mailto:gemeente@waterland.nl)
- d. Mondeling, via telefoonnummer (0299) 658 585

### 1.4 Wie behandelt de klachten?

De gemeentesecretaris is namens het college verantwoordelijk voor de behandeling van alle klachten. De afdelingsmanagers behandelen de klachten meestal. Een klacht wordt in ieder geval nooit behandeld door degene waar de klacht over gaat.

### 1.5 De behandeling van een klacht.

Het uitgangspunt van de gemeente Waterland is om klachten serieus te nemen. Goed luisteren naar klachten kan helpen bij een goede dienstverlening aan de burger. De insteek is om het achterliggende probleem van een klacht zo goed mogelijk op te lossen teneinde de klacht adequaat te behandelen en te voorkomen dat in de toekomst een zelfde soort klacht wordt ingediend.

Er wordt binnen uiterlijk vijf werkdagen na het indienen van de klacht telefonisch contact opgenomen met de indiener van de klacht. Tijdens het telefoongesprek wordt getracht duidelijk te krijgen waarom de klacht is ingediend en wat een eventuele oplossing kan zijn. In de meeste gevallen is de klacht simpel te behandelen en is één telefoontje genoeg. Als de indiener van de klacht tevreden is over de oplossing van de klacht dan wordt dat bevestigd per mail of brief en is de klacht daarmee behandeld.

### *Hoorzitting*

Het komt soms voor dat het nodig is om een hoorzitting te organiseren. De hoorzitting wordt voorgezeten door de gemeentesecretaris of de betreffende afdelingsmanager. Er wordt een opname gemaakt van de hoorzitting, dat dient als verslag. De indiener van de klacht kan daarvan op verzoek een kopie toegestuurd krijgen. Wanneer de indiener van de klacht niet wil dat een geluidsopname wordt gemaakt wordt een schriftelijk verslag gemaakt.. Wanneer de klacht kan worden opgelost dan krijgt de indiener van de klacht een brief waarin het resultaat van de klachtbehandeling staat. Deze brief wordt ter kennisname naar het college gestuurd.

### *Collegebesluit*

Wanneer het probleem niet tijdens de hoorzitting kan worden opgelost wordt aan het college een voorstel voorgelegd aan de hand van de hoorzitting en de bevindingen. Het college neemt dan een besluit. Na het collegebesluit krijgt de indiener van de klacht een brief waarin het resultaat van de klachtbehandeling staat.

## **2. Ombudsman Metropool Amsterdam**

Onze gemeente is aangesloten bij de gemeenschappelijke regeling van de Ombudsman Metropool Amsterdam. De ombudsman heeft als taak toezicht te houden op de wijze waarop klachten behandeld worden door onze gemeente. Wanneer een klacht niet tot tevredenheid van de klager is behandeld door onze gemeente, dan heeft de klager de mogelijkheid om aan de ombudsman te vragen nogmaals naar de behandeling van de klacht te kijken en daarover een oordeel te geven.

### **2.1 Jaarbeschouwing**

De ombudsman maakt elk jaar een jaarbeschouwing, daarin zijn ook de resultaten verwerkt van de klachten die door inwoners van de gemeente Waterland bij hem zijn ingediend. De jaarbeschouwing wordt elk jaar besproken met het college van burgemeester en wethouders en aangeboden aan de gemeenteraad.

## **3. Actieve informatieplicht**

Door de Wet open overheid (Woo) is de gemeente in de toekomst verplicht om aan te geven in een register welke klachten er zijn binnengekomen en hoe die klachten worden behandeld.

De actieve informatieverplichting geldt op dit moment nog niet. Wij verwachten dat het dit jaar nog in werking zal treden.

Vooruitlopend op die verplichting hebben wij in de bijlage van het jaarverslag 2023 de klachten al geregistreerd op de wijze die de Woo voorschrijft. Het jaarverslag kunt u vinden op de website onder “klacht indienen”