



Stichting Arnhems Peil
Westervoortsedijk 85
68927 AW Arnhem

Datum : 29 maart 2021
Uw kenmerk :
Ons kenmerk :
Zaaknummer : 558877
Contactpersoon : Debby de Feijter
Telefoonnummer : 0800 - 1809

Onderwerp: Ontvangstbevestiging en verzoek aanvulling klacht.

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij bevestig ik de ontvangst op 19 maart 2021 van uw klacht over mevrouw Kleijwegt en de heer Swart die -zoals u stelt- "stelselmatig stukken niet opleveren of zich niet houden aan afspraken t.a.v. de oplevering van de opgevraagde stukken."

Omdat u niet kenbaar heeft gemaakt om welke "stukken" en om welke "afspraken" het gaat verzoek ik u dit te specificeren. Ook verneem ik graag van u hoe vaak "stelselmatig" is en wanneer dit is voorgevallen. Uw antwoord ontvang ik graag vóór 10 april a.s. per email via de bijgevoegde retourenvelop of via bezwaar@arnhem.nl o.v.v. zaaknummer 558877. Pas na ontvangst kan beoordeeld worden of uw klacht ontvankelijk is en inhoudelijk behandeld kan worden. Mocht uw brief niet als klacht in behandeling genomen kunnen worden dan krijgt u daarover zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van uw reactie, bericht.

In de bijlage bij deze brief wordt informatie gegeven over de klachtenprocedure.

Voor eventuele vragen kunt u (op maandag, dinsdag, donderdag) contact opnemen met de in het briefhoofd vermelde contactpersoon.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
namens het college,

mw. D. de Feijter
klachtencoördinator



Wat gebeurt er nadat u uw klacht schriftelijk hebt ingediend?

- Uw klacht wordt geregistreerd en u ontvangt van de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging.
- De klachtencoördinator bekijkt of uw klacht compleet is en op basis van de wetgeving en gemeentelijke klachtenregeling behandeld kan worden.
- Kan uw klacht niet worden behandeld, dan krijgt u daarover binnen twee weken schriftelijk bericht.
- Als uw klacht in behandeling kan worden genomen, dan neemt de klachtencoördinator, of een collega namens hem of haar, met u contact op over het verdere traject.
- In dit contact wordt besproken op welke wijze de klacht het beste kan worden behandeld. Dat kan bijvoorbeeld zijn een (telefonisch) gesprek, een nadere toelichting, het aanbieden van excuses maar ook het voeren van een gesprek met u en de persoon over wie u klaagt, onder leiding van de klachtencoördinator.
- Tijdens dit overleg wordt met u de verdere afdoening van uw klacht besproken. Het kan zijn dat wordt afgesproken dat u een schriftelijke bevestiging van de gemeente krijgt, waarin staat dat in het gesprek de klacht tot uw tevredenheid is afgedaan. Ook kan worden afgesproken dat u een officieel besluit krijgt over uw klacht. In dit laatste geval maakt de coördinator een rapport op voor de directeur of de bestuurder die is aangewezen om een besluit te nemen over uw klacht. Aan de hand hiervan neemt die functionaris dan een beslissing in de vorm van een brief, die u krijgt toegestuurd.

Hoe lang duurt de afhandeling van de klacht?

Een schriftelijke klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. In dat geval wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd.

Voor welke klachten geldt deze regeling niet?

Meldingen over bijvoorbeeld een gat in het wegdek, een scheve stoeptegel of zwerfvuil vallen niet onder deze klachtenregeling. Dit soort klachten kunt u via de website van de gemeente www.arnhem.nl (rubriek rechtsonder in 'uw melding, klacht of tip') of via de klantenservice van de gemeente Arnhem, telefoonnummer 0800 -1809 kenbaar maken.

Verder kunt u niet klagen over:

- een onderwerp dat al eerder als klacht is afgehandeld;
- een feit dat langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- het beleid dat de gemeente voert op een bepaald terrein, bijvoorbeeld als u het systeem van gescheiden afvalinzameling niet goed vindt;
- concrete besluiten, zoals een bouwvergunning of een bijstandsuitkering, hiertegen kunt u als belanghebbende wel een bezwaarschrift indienen.



Niet tevreden?

Bent u niet tevreden over de wijze waarop de gemeente uw klacht schriftelijk heeft afgehandeld, dan kunt u uw klacht daarover voorleggen aan de Nationale ombudsman in Den Haag. U hebt daarvoor een jaar de tijd, gerekend vanaf de datum van berichtgeving op uw klacht door de gemeente Arnhem.

De Nationale ombudsman is een onafhankelijke instantie, die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten van vrijwel alle overheidsinstellingen. Voor meer informatie kunt u bellen met het bureau van de Nationale ombudsman, telefoon: 0800 – 33 55555 (gratis).

De Nationale ombudsman neemt uw klacht alleen in behandeling als de gemeente zelf uw klacht al eerder behandeld heeft. Voordat u de nationale Ombudsman kunt benaderen dient u dus eerst uw klacht bij de gemeente neer te leggen en de beslissing daarover af te wachten.

Meer informatie over de behandeling van klachten en de richtlijn vindt u op www.arnhem.nl