

Heeft u vragen over de behandeling van de klacht?

Belt u dan naar het secretariaat van de afdeling Juridisch advies en control: tel (026) 377 47 53

Gemeente Arnhem
Afdeling Juridisch advies en control
Postbus 9029
6800 EL ARNHEM
gemeente@arnhem.nl

**ZO
DOEN WE
HET IN
ARNHEM**



Hoe behandelen wij uw klacht over een wijkteam?

**ZO
DOEN WE
HET IN
ARNHEM**

Waar mensen werken gaat er ook wel eens iets mis. Bent u niet tevreden over de manier waarop de coach van het wijkteam met u of met uw ondersteuningsvraag omgaat? In deze folder leest u hoe de gemeente Arnhem uw klacht behandelt.

Dat gebeurt in een aantal stappen waarbij u wordt betrokken. Bij het behandelen van uw klacht volgen we een zo helder mogelijke aanpak. Daarbij gaan we graag met u in gesprek.

U heeft een klacht; wat gebeurt er dan?

1. Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld door de betrokken coach dan wel diens teamleider. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij:

Gemeente Arnhem
Postbus 9029
6800 EL Arnhem

Vermeld altijd **uw naam, adres en telefoonnummer**. Geef een korte **omschrijving** van uw klacht, wanneer dit heeft plaatsgevonden (**datum**) en vermeld het **wijkteam** waar u contact mee heeft. Vergeet niet uw brief te ondertekenen.

2. Wij kijken eerst of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Daar gebruiken we de wet en de klachtenregeling voor. Daarin staat waaraan een klacht moet voldoen. Bijvoorbeeld: u dient een klacht in, maar u moet eigenlijk bezwaar maken. Het kan ook zijn dat u te lang heeft gewacht om uw klacht in te dienen. Dat moet namelijk binnen een jaar.
Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, dan krijgt u daar binnen twee weken schriftelijk bericht van. U leest ook waarom uw klacht niet in behandeling wordt genomen.
3. Wanneer wij uw klacht in behandeling nemen, dan legt de teamleider van het wijkteam in uw wijk contact met u om uw verhaal te horen. Gaat uw klacht over de teamleider zelf, dan neemt de manager van de wijkteams contact met u op. Over de verdere aanpak overleggen we met u.
4. De teamleider kan u en eventueel de coach over wie u heeft geklaagd uitnodigen voor een gesprek. Is de klacht naar uw tevredenheid afgehandeld, dan bevestigen we dit in een brief.
5. Als de klacht in het gesprek met de teamleider niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan neemt de manager van de wijkteams – hierbij ondersteund door de klachtencoördinator – de afhandeling van de klacht over.

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. Zij brengt advies uit over uw klacht. Op basis van dit advies neemt het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Arnhem een besluit.

6. Indien de klacht nog steeds niet naar tevredenheid is afgehandeld legt de manager van de wijkteams de klacht voor aan de klachtencommissie. De commissie krijgt uw klacht en eventuele andere stukken zoals het gespreksverslag van de leidinggevende van de wijkteams. De klachtencommissie bepaalt of ze u en de persoon over wie u heeft geklaagd, uitnodigt voor een hoorzitting. Als de commissie vindt dat ze over genoeg informatie beschikt, dan krijgt u in elk geval de kans om nog een keer schriftelijk te reageren. Wilt u toch graag persoonlijk gehoord worden, geef dat dan aan in uw reactie.

U mag bij de behandeling van de klacht in een hoorzitting iemand meenemen om u te helpen of te ondersteunen als u dat wilt.

Na de hoorzitting geeft de klachtencommissie een advies aan het college van burgemeester en wethouders. Daarin staat:

- wat voor u de reden is geweest om uw klacht in te dienen, en wat het verweer van de betrokken coach, teamleider of manager van het wijkteam is;
- een oordeel van de commissie over de gang van zaken en een advies of uw klacht al dan niet gegrond is;
- eventueel de punten die het wijkteam en het college kunnen leren van deze klacht.

7. Het college van burgemeester en wethouders neemt uiteindelijk een besluit over uw klacht en de afhandeling ervan. U ontvangt hiervan een brief en het advies van de klachtencommissie. De manager van de wijkteams laat u en de klachtencommissie schriftelijk weten of hij/zij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Hoe lang duurt de afhandeling van uw klacht?

De behandeling van een schriftelijke klacht duurt zes weken, maar als de klachtencommissie wordt ingeschakeld vier weken langer. Deze periode kan met vier weken worden verlengd. Dat zijn de termijnen (periodes) zoals ze in de wet staan. Natuurlijk proberen we uw klacht zo snel mogelijk af te handelen.

Niet tevreden?

Als u niet tevreden bent met de wijze waarop uw klacht is afgehandeld, kunt u zich richten tot de Nationale ombudsman in Den Haag. U heeft daarvoor een jaar de tijd, gerekend vanaf de verzenddatum van de brief van burgemeester en wethouders met het besluit over uw klacht.

De Nationale ombudsman is een onafhankelijk instituut dat verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten over gemeenten en andere overheidsinstellingen. Voor meer informatie over het bureau van de Nationale ombudsman, telefoon: 0800-33 55555 (gratis).