

Niet tevreden?

Bent u niet tevreden over onze klachtafhandeling? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman in Den Haag. Deze bekijkt, als onafhankelijke instantie, de afhandeling van uw klacht.

Het adres van de Nationale Ombudsman is:

Antwoordnummer 10870

2501 WB Den Haag

Voor meer informatie kunt u ook bellen naar 0800 33 55 555 of kijken op www.nationaleombudsman.nl.



gemeente **Veldhoven**

Meiveld 1
5501 KA Veldhoven
Postbus 10101
5500 GA Veldhoven

I www.veldhoven.nl
E gemeente@veldhoven.nl
F (040) 25 41 395
T 14 040



gemeente **Veldhoven**

Klacht over de
gemeente Veldhoven?

Spreek ons aan
op onze dienstverlening!



Wij doen ons best om onze inwoners, instellingen en bedrijven zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over hoe u in een bepaalde situatie door ons bent behandeld. Heeft u lang moeten wachten op een antwoord, bent u verkeerd geïnformeerd of voelt u zich onheus behandeld door een afdeling of één van onze medewerkers? Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen.

In deze folder leggen we uit hoe u een klacht kunt indienen en wat er met uw klacht gebeurt.

Hoe dient u een klacht in?

- ◆ Dien uw klacht bij voorkeur digitaal in, via het invullen van het klachtenformulier op www.veldhoven.nl (zoekterm 'klacht').
- ◆ U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen: stuur deze per e-mail naar gemeente@veldhoven.nl of per brief naar Gemeente Veldhoven, Postbus 10101, 5500 GA Veldhoven. U kunt uw brief ook faxen naar (040) 25 41 395. Om uw schriftelijke klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen hebben wij de volgende gegevens van u nodig:
 - uw naam en adresgegevens;
 - het telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent;
 - een zo duidelijk mogelijke omschrijving van uw klacht;
 - uw handtekening.Vergeet niet uw brief te dateren.
- ◆ Voor het indienen van een mondelinge klacht kunt u terecht bij ons Klanten Contact Centrum (KCC). Bel naar 14 040 of kom langs.

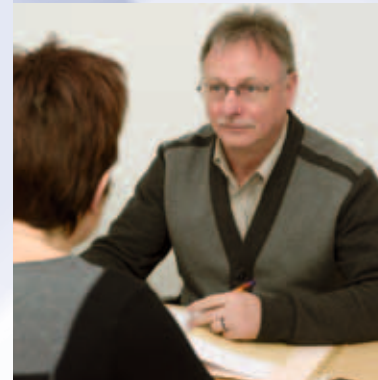


Een klacht is niet hetzelfde als een melding

Deze folder gaat over klachten over gedragingen van ambtenaren en bestuurders en niet over het melden van bijvoorbeeld losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting of onveilige situaties. Voor dit soort meldingen kunt u gebruik maken van het digitale meldingsformulier op www.veldhoven.nl (zoekterm 'meldingen'). U kunt hiervoor ook contact opnemen met het KCC.

Zo wordt uw klacht behandeld

- ◆ Na ontvangst van uw klacht wordt deze geregistreerd en ontvangt u een ontvangstbevestiging.
- ◆ Als u een klacht indient, proberen wij deze in overleg met u zo snel mogelijk en bij voorkeur op een informele manier op te lossen. Daarom neemt de klachtbehandelaar (telefonisch) contact met u op om de klacht te bespreken. Het doel hiervan is uw onvrede, zo mogelijk, weg te nemen en het vertrouwen te herstellen. Het gesprek wordt afgesloten met de vraag of uw klacht voldoende behandeld is. Als u niet tevreden bent, volgt een formele klachtbehandeling. Dit houdt in dat uw klacht wordt behandeld volgens de voorschriften die de Algemene wet bestuursrecht (Awb) daarvoor geeft.
- ◆ De formele procedure begint met het (afzonderlijk) horen van u en de ambtenaar of bestuurder over wie u heeft geklaagd. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Vervolgens ontvangt u een brief met een reactie op uw klacht. Hierin geven we gemotiveerd aan of uw klacht wel of niet gegrond is en welke conclusies we daaraan verbinden.



Wie behandelt uw klacht?

De behandeling van uw klacht gebeurt door een klachtbehandelaar. Deze is aangewezen door het college van burgemeester en wethouders. Zo behandelt bijvoorbeeld het afdelingshoofd klachten over gedragingen van medewerkers van zijn/haar afdeling. Klachten over wethouders worden door de burgemeester behandeld.

Afhandeltermijn

Wij moeten uw klacht binnen zes weken na ontvangst afhandelen. In bijzondere gevallen mag de afhandeling worden uitgesteld tot uiterlijk tien weken. We informeren u schriftelijk als zo'n uitstel aan de orde is.