Klacht indienen

Wat is het?

Als u vindt dat u niet netjes bent behandeld door een medewerker of een bestuurder, dan kunt u een klacht indienen bij de gemeente. U kunt een klacht indienen over:

- de persoonlijke behandeling door medewerkers of bestuurders;
- het krijgen van te weinig, onjuiste of misleidende informatie;
- het niet reageren op uw vragen.

Wat moet ik doen?

U dient uw klacht in bij de gemeente. Beschrijf duidelijk waar de klacht over gaat en waarom u de klacht indient. U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Richt u uw klacht daarbij aan de gemeente Terschelling, postbus 14, 8880 AA West-Terschelling. U kunt uw klacht ook indienen via de link https://www.terschelling.nl/klacht-indienen op de gemeentelijke website. U treft daar een online klachtformulier aan die u kunt invullen. Tot slot kunt u uw klacht ook mondeling indienen. Daarvoor kunt u bellen met de gemeente of langskomen en vragen naar de klachtcoördinator. Hij/zij neemt uw klacht op, maakt daarvan een verslag en informeert de klachtbehandelaar. Vermeld uw contactgegevens in uw klacht zodat de gemeente contact met u kan opnemen. Anonieme klachten neemt de gemeente niet in behandeling. Belangrijk bij een klachtenbehandeling is namelijk dat u als klager en degene over wie u een klacht indient, gehoord kunnen worden.

Wat kan ik verwachten?

U wordt namens de klachtbehandelaar door de klachtcoördinator van de gemeente gebeld. U wordt gevraagd wat u wilt dat de gemeente zou moeten doen en u wordt geïnformeerd over het vervolg van de klachtbehandeling.

De klachtbehandelaar onderzoekt of de klacht op een informele wijze afgedaan kan worden. Als dat mogelijk is krijgt u een uitnodiging voor een minnelijk gesprek met de beklaagde. Doel van dat gesprek is om tot een oplossing van de klacht te komen.
De klachtbehandelaar speelt daarbij een bemiddelende rol.

Is het niet mogelijk om uw klacht op informele wijze af te handelen of is, naar aanleiding van een informele behandeling van uw klacht, de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost, dan nodigt de klachtbehandelaar u uit voor een gesprek in aanwezigheid van de beklaagde.
In dat gesprek vindt dan hoor en wederhoor plaats.
De klachtbehandelaar brengt daarna advies uit aan de gemeentelijke bestuurder (bijvoorbeeld het college) die op basis van dit advies een beslissing neemt.

Wie is de klachtbehandelaar en de klachtcoördinator?
De klachtbehandelaar is degene die uw klacht behandelt en vervolgens een advies uitbrengt aan de gemeente hoe die op uw klacht zou moeten beslissen. De klachtcoördinator is degene die uw klacht registreert, de behandeling van uw klacht samen met de klachtbehandelaar voorbereidt en voor de administratieve afdoening van uw klacht zorgt.

Hoe lang duurt het?
De gemeente behandelt uw klacht binnen 10 weken. Ze kan de termijn éénmalig met 4 weken verlengen.
Als u het niet eens bent met het antwoord van de gemeente, dan kunt u een oordeel vragen aan de Nationale Ombudsman.
Hoe u dat moet doen staat in de klachtafhandelingsbrief vermeld die u dan ontvangt.