



Behandeling van uw schriftelijke klacht

Na ontvangst van de klacht zal de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging, sturen. Vervolgens zal de betrokken ambtenaar of bestuurder met u de klacht bespreken om tot een oplossing te komen.

Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan zal de klachtencoördinator vervolgens de klachtenadviseur inschakelen. Dit is een onafhankelijke persoon die de door u ingediende klacht in behandeling neemt.

De klachtenadviseur onderzoekt vervolgens de ingediende klacht. Daarbij wordt u en de bij de klacht betrokken medewerker(s) van het waterschap, uitgenodigd voor een gesprek. In dat gesprek kunnen beide partijen een mondelinge toelichting geven en kan de klachtenadviseur vragen stellen. U kunt een adviseur meebrengen naar het gesprek. Van het gesprek wordt door de klachtencoördinator een

verslag gemaakt. De klachtenadviseur komt naar aanleiding van het gesprek en het verslag daarvan tot een advies. Dit advies wordt schriftelijk aan het dagelijks bestuur van het waterschap voorgelegd. Let wel: het is een advies; het dagelijks bestuur is niet verplicht dit advies op te volgen. De klachtenadviseur kan ook een aanbeveling doen aan het dagelijks bestuur, over bijvoorbeeld verandering van een bepaalde werkwijze of over de organisatie.

In principe moet het dagelijks bestuur van het waterschap binnen tien weken nadat de klachtenadviseur uw klacht heeft ontvangen een standpunt hebben ingenomen. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met vier weken.

Nationale ombudsman

Bent u niet tevreden over de uitkomst van de door u ingediende klacht, dan kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman. Meer informatie hierover kun u vinden op www.nationaleombudsman.nl of bel gratis 0800-335555.

Meer informatie

Heeft u nog vragen over de klachtregeling? Neem dan contact op met de klachtencoördinator (0411) 618 618.

Een schriftelijke klacht kunt u richten aan:
Waterschap De Dommel
t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 10.001
5280 DA Boxtel

Nadere informatie over de Klachtenverordening vindt u op www.dommel.nl.

Aan deze publicatie en de daarbij behorende procedure kunnen geen rechten worden ontleend.

COLOFON

Deze brochure is een uitgave van Waterschap De Dommel

- **Druk** Drukkerij Tielen, Boxtel
- **Ontwerp** www.planc.nl, Irene Pijnenburg 's-Hertogenbosch

Waterschap De Dommel
Postbus 10.001
5280 DA Boxtel

Tel. (0411) 618 618
Fax (0411) 618 688
info@dommel.nl
www.dommel.nl



EEN KLACHT INDIENEN



EEN KLACHT INDIENEN

Waterschap De Dommel vindt het belangrijk dat u als burger tevreden bent over de kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u vindt dat een bestuurder of ambtenaar van het waterschap zich niet correct ten opzichte van u heeft gedragen. In een dergelijk geval kunt u gebruikmaken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Hoe een overheidsinstelling met uw klacht omgaat is in hoofdstuk 9 van de algemene wet bestuursrecht geregeld. Het waterschap heeft in aanvulling op deze regels een klachtenverordening vastgesteld. In deze regelingen staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en op welke manier uw klacht behandeld wordt. Om het voor u gemakkelijker te maken hebben wij het een en ander voor u in deze brochure op een rij gezet.

Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over de manier waarop u door een ambtenaar of bestuurder van het waterschap bent behandeld.

Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over gebrekkige informatieverstrekking, een trage afhandeling van brieven, mailtjes of telefoontjes en het niet nakomen van een afspraak of een onvriendelijke bejegening. In dergelijke gevallen kunt u gebruikmaken van uw recht om een klacht in te dienen bij het waterschap.

Waarover kunt u niet klagen?

Het waterschap is in bepaalde gevallen niet verplicht om een klacht te behandelen. Het gaat hierbij onder andere om de volgende situaties:

- de klacht heeft betrekking op een besluit waartegen u bezwaar kunt maken. Het waterschap is verplicht om bij het bekendmaken van zijn besluiten aan te geven hoe u daartegen bezwaar kunt maken;
- er is sprake van herhaling van een eerder ingediende klacht;
- als het incident zich langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht heeft voorgedaan;
- de klacht is in behandeling (geweest) bij een rechterlijke instantie.

Als uw klacht niet voor behandeling in aanmerking komt wordt u hiervan schriftelijk, met vermelding van redenen, op de hoogte gesteld. Indien u vragen of opmerkingen over het waterbeheer heeft (zoals wateroverlast of vissterfte), kunt u contact met Waterschap De Dommel opnemen.



Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt zowel mondeling als schriftelijk een klacht indienen bij het waterschap.

Mondeling

U kunt een klacht mondeling doorgeven aan de klachtencoördinator. Deze klachten worden vaak ingediend bij situaties waarbij het geven van opheldering of een verontschuldiging doorgaans al voldoende is. Als dit niet het geval is dan wijst de klachtencoördinator u op de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen.

Schriftelijk

U kunt uw schriftelijke klacht indienen bij de klachtencoördinator. Vermeld in uw brief in ieder geval:

- uw naam, adres, telefoonnummer en de datum;
- een omschrijving in uw eigen woorden van datgene waar u het niet mee eens bent, of wat er is voorgevallen. Daarbij is het verstandig om kopieën van brieven en/of andere documenten die betrekking hebben op de klacht mee te sturen. Zorg dat de brief van uw handtekening is voorzien.

