

De klachtenprocedure

1. Indienen van een klacht

- a. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend.
- b. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- c. De schriftelijke klacht moet als volgt worden ingediend bij de klachtencommissie:

Per e-mail: klachtencommissie@weievensehoeve.nl

Via website: [hier komt het webadres]

Schriftelijk: Lieshoutseweg 59
5491 RP Sint-Oedenrode

Telefonisch: (0413) 473457

- d. Als de klacht mondeling wordt ingediend, wijst de klachtencommissie de klager op de mogelijkheid van ondersteuning door het eigen netwerk van de klager en/of door onafhankelijke cliëntondersteuners bij het op papier zetten van de klacht. De klager ondertekent vervolgens de klacht.

2. Indientermijn

- a. Een klacht moet worden ingediend binnen één jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.
- b. Wordt de klacht na dat jaar ingediend, dan wordt deze niet in behandeling genomen. De klacht wordt wel in behandeling genomen als de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.

3. Ontvangstbevestiging

- a. Zodra de klacht door de klachtencommissie is ontvangen, bevestigt de klachtencommissie de ontvangst van de klacht.
- b. De ontvangstbevestiging wordt zo snel mogelijk verzonden, maar uiterlijk binnen één week.

4. Beslissing of de klacht in behandeling wordt genomen

- a. De klachtencommissie beslist of de klacht in behandeling wordt genomen. Een klacht wordt in ieder geval niet in behandeling genomen als:
 - De klacht al eerder is ingediend (een eerder ingediende klacht kan wel worden behandeld als er duidelijk nieuwe feiten of omstandigheden zijn);
 - De klacht gaat over een besluit of beschikking waartegen klager bij de gemeente in bezwaar of beroep kan gaan;
 - Er over de klacht een juridische procedure loopt;
 - Er over de klacht een opsporingsonderzoek loopt op bevel van de officier van justitie.
- b. Als de klachtencommissie beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan krijgt de klager hierover zo snel mogelijk bericht. In dat bericht staat ook waarom de klachtencommissie dat heeft besloten.

5. Verweer

- a. Als de klacht in behandeling wordt genomen, stuurt de ambtelijk secretaris een kopie van de klacht aan de beklagde.
- b. De beklagde wordt gevraagd om binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven op de klacht. De klager krijgt een kopie van deze reactie.

6. Intrekken van een klacht

- a. Klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken wanneer dit schriftelijk is bevestigd aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Als een klacht tijdens de hoorzitting wordt ingetrokken, hoeft dit niet schriftelijke te worden bevestigd.
- b. De klachtencommissie blijft bevoegd om onderzoek naar en uitspraak te doen over de ingetrokken klacht. Als de commissie dat doet, dan krijgen klager en beklagde hierover bericht.
- c. Als een klacht door meerdere personen is ingediend vraagt de ambtelijk secretaris aan alle klagers of zij het eens zijn met het intrekken van de klacht. Als een of meerdere personen de klacht toch niet willen intrekken, is de klacht niet ingetrokken.