



Klachtenregeling:

Uw klacht,  
daar maken wij werk van!



# Wat is een klacht?

---

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat geen omschrijving van wat een klacht precies is. Daarom gebruikt de gemeente Bergen onderstaande omschrijving:

Wij hebben het bij de gemeente over een klacht als u vindt dat:

- u van het kastje naar de muur wordt gestuurd;
- u niet correct bent behandeld;
- er niet, te laat of onvoldoende inhoudelijk wordt gereageerd op een brief of e-mail die u hebt geschreven;
- u regelmatig een probleem meldt waar niets aan wordt gedaan.

Hebt u een soortgelijke ervaring, dan kunt u gebruik maken van de Klachtenregeling. U vindt deze regeling op onze website [www.bergen-nh.nl](http://www.bergen-nh.nl).

**Het is geen klacht als het gaat over:**

- meldingen, bijvoorbeeld van gaten in het wegdek of losliggende stoeptegels (deze zaken kunt u melden via ons algemeen telefoonnummer (072) 888 00 00);
- besluiten waartegen bezwaar kan worden ingediend;
- wettelijke regels of over een uitspraak van een rechter;
- personen of instanties waar de gemeente niet verantwoordelijk voor is.

## Praten helpt vaak

---

Bent u niet tevreden, probeer dan eerst met de betrokken ambtenaar of afdeling te praten om tot een oplossing te komen of misverstanden recht te zetten.

## De klachtenregeling

---

De gemeente Bergen wil klantgericht haar taken uitvoeren. Soms gaat er iets mis in het contact tussen u en de gemeente.

We willen graag weten wat er mis is gegaan. U kunt een klacht indienen, want een klacht is een belangrijk signaal voor ons. Het zegt iets over de manier waarop wij ons werk doen en hoe u dat ervaart. Door met elkaar openhartig over een klacht te praten, krijgen we inzicht in zaken die mogelijk niet goed gaan. Uw klacht is een advies voor ons om zaken anders en beter te doen.

## **Hoe kunt u een klacht indienen?**

---

Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend. Bij voorkeur gaat dit via het formulier in deze folder, of via het elektronische formulier op onze website [www.bergen-nh.nl](http://www.bergen-nh.nl).

Als u een klacht indient is het belangrijk dat u uw naam, adresgegevens en telefoonnummer doorgeeft. Probeer daarnaast zo beknopt en concreet mogelijk te omschrijven waar uw klacht precies over gaat.

## **Hoe wordt een klacht behandeld?**

---

De wijze waarop een klacht wordt behandeld verschilt per klacht. Soms volstaat een telefoontje, gevolgd door een schriftelijke bevestiging van hetgeen met u is afgesproken. Soms wordt de volledige klachtenprocedure doorlopen. De keuze over hoe we de klacht gaan behandelen wordt besproken met u, de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator. Het behandelen van klachten is maatwerk.

We behandelen een klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken. Verlenging met vier weken is mogelijk, hiervan krijgt u dan schriftelijk bericht.

### **Wanneer kunt u terecht bij de Nationale ombudsman?**

Soms doen mensen direct hun beklag bij de Nationale ombudsman. Als de klacht nog niet is ingediend bij de gemeente, verwijst de Nationale ombudsman u meestal eerst naar de gemeente.

Als de interne klachtenprocedure van de gemeente niet naar wens is verlopen, kunt u de Nationale ombudsman inschakelen. Bel voor meer informatie: 0800 - 33 55 555 of kijk op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).



*gemeente* BERGEN

# **Klachtformulier**

# Klachtformulier

---

Dit formulier kunt u gebruiken als u een klacht hebt over een handeling van een gemeenteambtenaar, gemeentelijke dienst of het gemeentebestuur.

## Persoonlijke gegevens

Naam en voorletters: \_\_\_\_\_  m  v

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode + woonplaats: \_\_\_\_\_

Burgerservicenummer: \_\_\_\_\_

Telefoon overdag: \_\_\_\_\_ Telefoon 's avonds: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

## Waar gaat uw klacht over?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Bejegening/gedrag      | <input type="checkbox"/> Niet of te laat reageren              |
| <input type="checkbox"/> Aanvraag van producten | <input type="checkbox"/> Afhandelen van producten/<br>diensten |
| <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:      |  |

---

---

---

## Omschrijving van uw klacht

Wilt u in de ruimte hiernaast uw klacht omschrijven? Gebruik uw eigen woorden. Vermeld in ieder geval: de feiten die zich hebben voorgedaan, de datum van de gebeurtenis, wie er bij betrokken zijn en eventuele andere bijzonderheden rondom de klacht. De klachtencoördinator belt u op of stuurt u een brief als er meer informatie nodig is.



## Meer informatie?

---

Voor meer informatie of vragen over de Klachtenregeling en klachtenbehandeling, kunt u terecht bij de klachtencoördinator van de gemeente Bergen. Dit kan op maandag, dinsdag en donderdag van 09.00 tot 15.00 uur, via telefoonnummer (072) 888 00 00.

### Bezoekadres:

Jan Ligthartstraat 4  
1817 MR Alkmaar

### Postadres:

Postbus 175  
1860 AD Bergen

telefoon: (072) 888 00 00  
fax: (072) 888 01 00  
e-mail: [info@bergen-nh.nl](mailto:info@bergen-nh.nl)  
website: [www.bergen-nh.nl](http://www.bergen-nh.nl)