

Klacht indienen

U bent niet tevreden over de dienstverlening van de Gemeente Breda. Of hoe een medewerker u heeft behandeld. Daarover heeft u een klacht ingediend of u bent van plan om dat te doen.

Bij de Gemeente Breda worden klachten met zorg behandeld. In deze toelichting leest u wat u mag verwachten, en vindt u belangrijke informatie over de behandeling van uw klacht.

Wat kunt u verwachten?

U ontvangt een (automatische) bevestiging na ontvangst van uw klacht. Een medewerker van Gemeente Breda neemt uw klacht in behandeling.

Deze klachtbehandelaar neemt, als u uw telefoonnummer in de klacht heeft vermeld, binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact met u op. De klachtbehandelaar bespreekt met u wat uw klacht precies inhoudt.

De klachtbehandelaar stelt zich neutraal op en heeft oog voor uw belangen en die van de Gemeente Breda.

Mogelijk bent u na het eerste contact met de klachtbehandelaar tevreden, en ziet u af van verdere behandeling van uw klacht. Dan stopt de procedure. U ontvangt hiervan een bevestiging en het dossier wordt gesloten.

Behandeling van uw klacht.

Een klacht wordt ter behandeling aangeboden aan de leidinggevende van de afdeling die verantwoordelijk is voor het onderwerp waar uw klacht over gaat. U ontvangt binnen de wettelijke termijn van 6 weken een schriftelijke reactie. Als deze termijn niet voldoende is om de klacht goed en volledig af te handelen, kan de termijn met 4 weken worden verlengd.

U ontvangt hierover bericht.



Niet eens met de uitkomst?

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door de Gemeente Breda, kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie Ombudsman. De Commissie Ombudsman is een onafhankelijke commissie die klachten van burgers over 'bejegening' behandelt.

Meer informatie vindt u op de website www.commissieombudsman.nl.

U kunt mailen naar mail@commissieombudsman.nl of een brief sturen naar:

Commissie Ombudsman
Postbus 9620
4801 LS Breda

Gebruik persoonsgegevens.

De Gemeente Breda is wettelijk verplicht om klachten behoorlijk te behandelen. Daarvoor moet zij gegevens verzamelen en verwerken. In de wet staat welke persoonsgegevens daarvoor noodzakelijk zijn. Nadat het klachtdossier is gesloten, worden deze gegevens 5 jaar bewaard. Wij gaan zorgvuldig om met die gegevens met respect voor ieders privacy.

Op de website www.breda.nl staat de Algemene privacyverklaring. Daarin kunt u vinden met welk doel we persoonsgegevens verzamelen, hoe we ze gebruiken en wat uw rechten zijn.

Indienen van een klacht.

U kunt op de volgende manieren een klacht indienen:

- online, met gebruik van DigiD, via het digitale klacht-formulier: www.breda.nl/klacht
- schriftelijk, schrijf een brief of maak gebruik van het klacht-formulier dat u kunt downloaden via www.breda.nl/klacht. Stuur uw klacht per post aan de Gemeente Breda, Postbus 90156, 4800 RH Breda.

Meer informatie.

Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u op www.breda.nl/klacht.

