

Klachtenregeling Utrechts Ombudsloket

1. Doel van de klachtenregeling

Het Utrechts Ombudsloket wil eerlijk, respectvol en zorgvuldig omgaan met klachten van inwoners en ondernemers. Het is belangrijk dat iedereen die contact heeft met het ombudsloket vertrouwen heeft in onze aanpak. Als er toch onvrede is over onze manier van werken, kunnen mensen gebruik maken van deze klachtenregeling. We willen leren van klachten om zo het werk van het ombudsloket te verbeteren.

2. Waarover kun je klagen?

- * Gedrag van de ombudsman, de plaatsvervangend ombudsman of een van de medewerkers.
- * Bereikbaarheid, communicatie of de werkwijze van het Utrechts Ombudsloket.

Uitzondering:

- * Je kunt geen klacht indienen over onderzoeksbeslissingen; zoals het wel of niet starten van een onderzoek, of het beëindigen van een onderzoek.

3. Wie kan een klacht indienen?

- * Iedereen die direct te maken heeft met een gedraging van de ombudsman, de plaatsvervangend ombudsman of een medewerker.
- * Een gemachtigde mag een klacht indienen namens een inwoner of ondernemer. Dat kan alleen met een schriftelijke machtiging.

4. Hoe kan je een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend:

- * Telefonisch of tijdens een bezoek aan het loket. Je kunt ons bellen op dinsdag, woensdag en donderdag tijdens werkuren op 030 286 1070. Je kunt ook langskomen. Maak een afspraak of kom naar onze inlooppreekuren op dinsdag- en donderdagmiddag: Ganzenmarkt 3, Utrecht.
- * Schriftelijk via post of e-mail: ombudsloket@utrecht.nl



Een klacht indienen kan alleen met:

- * Naam en contactgegevens.
- * Een duidelijke omschrijving van de klacht en de datum.

Verder is het handig om relevante stukken mee te sturen, voor een betere onderbouwing.

5. Behandeling van de klacht (termijnen)

- * Binnen één week na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een bevestiging met de naam van de behandelaar en informatie over de procedure.
- * De klacht wordt afgehandeld binnen zes weken. Indien verlenging nodig is, wordt dit schriftelijk gemeld met een uitleg.

6. Onderzoek naar de klacht

- * De klacht wordt behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft.
- * Beide partijen (klager en beklaagde) worden gehoord.
- * Er wordt een verslag gemaakt dat gedeeld wordt met betrokkenen.

7. Afronding van de klachtbehandeling

De klager ontvangt een schriftelijke beslissing met de bevindingen van het onderzoek en een eindoordeel.

8. Als je tijdens de behandeling van de klacht al samen tot een oplossing komt, is verder onderzoek niet meer nodig. De klager krijgt dan alleen nog een bevestiging.

9. Klachten over de ombudsman of plaatsvervangend ombudsman zelf

Klachten over de ombudsman:

- * Indien de klacht betrekking heeft op de ombudsman zelf, wordt de Commissie Personeelszorg Raadsfunctionarissen (CPR) geïnformeerd. In dit geval kan de klacht worden behandeld door een externe commissie of adviseur, die onafhankelijk onderzoek doet en hierover advies uitbrengt.



Klachten over de plaatsvervangend ombudsman:

* Als er een klacht is over de plaatsvervangend ombudsman, wordt deze klacht behandeld door de ombudsman.

Extern advies bij bijzondere gevallen. Soms kan de ombudsman besluiten om een externe commissie of adviseur in te schakelen voor het behandelen en adviseren over de klacht.

10. Registratie en publicatie

Alle klachten worden geregistreerd. Jaarlijks wordt een geanonimiseerd overzicht gepubliceerd in het jaarverslag van het Ombudsloket.

11. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025.

