



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Klachtenprocedure voor ontheemden



Klachtenprocedure voor ontheemden

Inleiding

Iedereen, ook een ontheemde, heeft het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan over de wijze waarop een bestuursorgaan zich tegen hem of een ander heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.¹ De opvangtaak voor de opvang van ontheemden uit Oekraïne is belegd bij de gemeenten. Daarmee zijn gemeenten, als bestuursorgaan, verantwoordelijk voor het in behandeling nemen en afhandelen van klachten over de gemeentelijke opvanglocaties ontheemden uit Oekraïne (GOO), gedraging van personen werkzaam in deze gemeentelijke opvanglocaties of een maatregel die door gemeenten kan worden opgelegd aan ontheemden. Om ontheemden uit Oekraïne in staat te stellen een klacht in te dienen wordt deze beschrijving van een klachtenprocedure beschikbaar gesteld met een voorbeeld klachtenformulier.

Wat is een klacht?

Een klacht is in deze context een uiting van ontevredenheid over, aan de ene kant, de wijze waarop uitvoering is gegeven aan beleid. Of, aan de andere kant, over de wijze waarop personeel van een gemeentelijke opvanglocatie zich tegen een ontheemden of een ander heeft gedragen. Een ontheemde moet, in geval van een klacht, zijn of haar ontevredenheid uiten over de gemeentelijke opvanglocatie en/of een gedraging (handelen of nalaten) van personeel van de gemeentelijke opvanglocatie. Bij de indiening en behandeling van de klacht kan een ontheemde zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde (bijvoorbeeld een rechtshulpverlener, VluchtelingenWerk (VWN) of een andere stichting of NGO die ondersteuning biedt aan ontheemden uit Oekraïne).

Behandeling van een klacht

De gemeente draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over de GOO dan wel gedragingen van de medewerkers werkzaam in de GOO.²

Afhandeling van een klacht

De afhandeling van een klacht is verbonden aan wettelijke kaders en procedures, en bevat in ieder geval de volgende procedurele vereisten:

- Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - o De naam en het adres van de indiener van de klacht;
 - o De dagtekening;
 - o Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- De gemeente bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk
- De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- De gemeente handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. De gemeente kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.
- De gemeente stelt de ontheemde en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord

¹ De wijze waarop de gemeente de klachten moet behandelen is geregeld in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zie ook art. 9:1 lid 1 en 2 Awb

² Art 9:2 Awb

- De gemeente stelt de ontheemde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Bij de kennisgeving wordt vermeld, indien de ontheemde niet eens is met de conclusies, bij welke ombudsman en binnen welke termijn de ontheemde vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Communicatie klachtenformulier

Gemeenten worden gevraagd om de mogelijkheid tot het indienen van een klacht, bij voorkeur schriftelijk, actief aan de bewoners van een gemeentelijke opvanglocaties kenbaar te maken en het klachtenformulier in de gemeentelijke opvanglocaties zichtbaar beschikbaar te stellen.

Template Klachtenformulier Gemeentelijke Opvang Ontheemden uit Oekraïne

Klachtenformulier (Naam GOO)

Hier opnemen: NAW-gegevens waar het klachtenformulier naartoe gestuurd kan worden

	Gegevens indiener klacht of uiting ontevredenheid
Naam:	
Verblijfslocatie:	
Adres:	
Contactgegevens indiener klacht:	
Contactgegevens gemachtigde:	
	Gegevens over wie de klacht of uiting van ontevredenheid is ingediend
Naam:	
Adres:	
Functie:	
Contact gegevens:	

Datum klacht of uiting van ontevredenheid:	
Omschrijving van de klacht of uiting van ontevredenheid:	

Datum:

Handtekening: