

Bent u ontevreden over de manier waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich tegenover u heeft gedragen? Dan kunt u een klacht indienen. De klachtenregeling is opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en is bedoeld om gedragingen van bestuursorganen zorgvuldig te laten beoordelen. Een klacht gaat niet over de inhoud van een besluit, maar over de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker heeft gehandeld.

[Awb](#)

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen wanneer u vindt dat een bestuursorgaan:

- u onheus heeft bejegend;
- onzorgvuldig heeft gehandeld;
- onvoldoende of onjuist heeft gecommuniceerd;
- zich niet professioneel heeft gedragen;
- toezeggingen niet is nagekomen.

Ook gedragingen van medewerkers worden aangemerkt als gedragingen van het bestuursorgaan.

De klachtenprocedure

Een bestuursorgaan is verplicht klachten zorgvuldig te behandelen. Vaak wordt eerst geprobeerd de klacht informeel op te lossen. Lukt dat niet, dan volgt een formele behandeling waarbij de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld hun standpunt toe te lichten. Daarna neemt het bestuursorgaan een beslissing over de klacht.

Nationale ombudsman

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u de klacht in veel gevallen voorleggen aan de Nationale ombudsman of een andere bevoegde ombudsvoorziening. Deze beoordeelt of het bestuursorgaan zich behoorlijk heeft gedragen.

Hulp van Ebenezer Advies

Ebenezer Advies ondersteunt bij het opstellen van klachten, beoordeelt of een

bestuursorgaan behoorlijk heeft gehandeld en adviseert over eventuele vervolgstappen. Ook wanneer een klacht samenhangt met een bezwaar- of beroepsprocedure kunnen wij u juridisch begeleiden.
