

Klachtenprocedure voor ontheemden in Mrija

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor Oekraïense ontheemden die tijdelijk wonen in de langdurige opvangvoorziening Mrija in Vlaardingen. Het bestuursorgaan, in dit geval de burgemeester die op het moment van vaststelling van deze klachtenprocedure nog verantwoordelijk is voor de opvang van de ontheemde Oekraïners (hierna: "de gemeente"), heeft besloten deze klachtenprocedure vast te stellen. Dit wordt gedaan om u de gelegenheid te bieden formele klachten in te dienen over de uitvoering van het gemeentelijk beleid met betrekking tot de opvangverplichting jegens u, evenals over het gedrag van medewerkers van de gemeente, zowel in relatie tot u als tot anderen.

Op het moment van vaststelling van deze klachtenprocedure is een wetsvoorstel (Tijdelijke wet opvang ontheemden Oekraïne) in behandeling bij de Tweede Kamer. Dit wetsvoorstel beoogt de opvangverplichting te beleggen bij het college van burgemeester en wethouders. Waar in deze procedure over het bestuursorgaan "de burgemeester" wordt gesproken, wordt na inwerkingtreding van de Wet tijdelijke opvang ontheemden Oekraïne bedoeld "het college van burgemeester en wethouders".

1. Inleiding.

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij de gemeente over de wijze waarop de gemeente zich tegenover u of een ander heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid of in opdracht van de gemeente, wordt in het kader van deze klachtenprocedure aangemerkt als een gedraging van de gemeente.

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 van bewoners over de gemeentelijke opvanglocatie, gedragingen van personen die onder verantwoordelijkheid en in opdracht van de gemeente werkzaam in deze gemeentelijke opvanglocaties of over een maatregel, die door de gemeente aan u kan worden opgelegd.

Indien u een klacht hebt, kunt u uw ontevredenheid uiten over de gemeentelijke opvangvoorziening en/of over een gedraging (handelen of nalaten) van personeel van de gemeentelijke opvangvoorziening.

2. Wat is een klacht?

In deze context wordt een klacht gedefinieerd als:

- Een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop de gemeente uitvoering geeft aan het beleid. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn (maar niet uitsluitend) wanneer aan u een maatregel in de vorm van een gele of rode kaart is opgelegd, of wanneer het personeel u aanspreekt op uw verplichtingen die voortvloeien uit het huishoudelijk reglement.
- Een uiting van ontevredenheid over het gedrag van personeel van de gemeentelijke opvangvoorziening jegens u of een ander.

3. Behandeling van een klacht:

De gemeente draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over de opvanglocatie dan wel gedragingen van de medewerkers die werkzaam zijn in de opvanglocatie.

4. Afhandeling van een klacht:

De afhandeling van een klacht bevat in ieder geval de volgende procedurele vereisten:

- Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de indiener van de klacht;
 - b. De dagtekening;
 - c. Een omschrijving van de gedraging/de gebeurtenis waartegen de klacht is gericht.
- De gemeente bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.
- De klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken was bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
- De gemeente handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. Deze termijn kan door de gemeente met maximaal vier weken worden verlengd.
- De gemeente stelt de bewoner en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- De gemeente informeert de bewoner schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, haar oordeel en eventuele conclusies. Tevens wordt vermeld bij welke



ombudsman en binnen welke termijn de bewoner vervolgens een verzoekschrift kan indienen, als de bewoner het niet eens is met de conclusies van de gemeente.

5. Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over:

- Gedragingen van personen werkzaam in de gemeentelijke opvanglocatie;
- Een maatregel die u is opgelegd door de gemeente omdat u:
 - a. Het huishoudelijk reglement niet heeft nageleefd;
 - b. Aanwijzingen van het personeel niet heeft opgevolgd;
 - c. Schoonmaakwerkzaamheden niet heeft verricht;
 - d. Geen toegang heeft verleend aan het personeel tot uw woonruimte bij een redelijk vermoeden van overtreding van de huisregels dan wel indien dat voor het beheer van de opvangvoorziening redelijkerwijs noodzakelijk is.

6. Hoe dient u een klacht in?

Wanneer u een klacht heeft, dan kunt u deze **schriftelijk** indienen bij de burgemeester van de gemeente. Deze klacht zal bij de door de burgemeester aangewezen gemeentelijke klachtenfunctionaris in behandeling worden genomen en in samenspraak met de burgemeester worden afgehandeld. De klacht schrijft u in het Oekraïens, Nederlands of in het Engels.

Contactgegevens gemeentelijke klachtenfunctionaris opvangvoorziening Mrija:

Emailadres:

marja.ree@vlaardingen.nl

onder vermelding van "klacht"

of:

Gemeente Vlaardingen

t.a.v. mw. A.M. Ree-de Jong

Postbus 1002

3130 EB Vlaardingen

7. Wie kan een klacht indienen?

U kunt zelf een klacht indienen. U kunt dit ook door iemand anders laten doen. Bij de indiening en de behandeling van de klacht kunt u zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde (bijvoorbeeld een advocaat of rechtshulpverlener, Vluchtelingenwerk (VWN) of een andere stichting of NGO die ondersteuning biedt aan ontheemden uit Oekraïne).

8. Waarom is uw klacht waardevol voor de gemeente?

Uw klacht geeft ons informatie over hoe wij de opvang van bij ons verblijvende ontheemden uit Oekraïne kunnen verbeteren. Uw feedback en opinie zijn daarom waardevol voor ons.

Wij garanderen u dat wij vertrouwelijk met uw gegevens omgaan. Dient u een klacht in, dan heeft dit geen invloed op uw wonen in Mrija.

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Vlaardingen d.d. 25 oktober 2023.

de burgemeester,

drs. B. Wijbenga- van Nieuwenhuizen



Klachtenformulier Gemeentelijke Opvang Ontheemden uit Oekraïne

Klachtenformulier Mrija

Contactgegevens gemeentelijke klachtenfunctionaris:

Emailadres:

marja.ree@vlaardingen.nl

onder vermelding van "klacht"

of:

Gemeente Vlaardingen

t.a.v. mw. A.M. Ree-de Jong

Postbus 1002

3130 EB Vlaardingen

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

Datum:

Handtekening: