

U heeft contact gehad met een medewerker van de Kredietbank West-Brabant. U mag van ons verwachten dat wij ons best doen u zo goed mogelijk te helpen. Dit betekent helaas niet dat wij altijd een oplossing kunnen bieden die aan uw verwachtingen voldoet. Als dat aan de hand is, willen wij u graag uitleggen hoe dat komt. Vraag daarom gerust aan de medewerker die u geholpen heeft om een nadere toelichting. Het kan voorkomen dat u het, ondanks de uitleg, niet eens bent met een beslissing van de Kredietbank. Hieronder kunt u lezen wat u dan kunt doen.

Bezwaar en beroep

U kunt tegen besluiten die wij namens uw gemeente nemen in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bezwaar aantekenen. Als bezwaar mogelijk is staat dit altijd vermeld in onze brief, (beschikking). De termijn waarbinnen het bezwaarschrift ingediend moet worden en waar u het naartoe kunt sturen staat ook in deze brief. Uw bezwaarschrift dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u het bezwaarschrift schrijft;
- een omschrijving van de beslissing waartegen u bezwaar wilt maken;
- de reden waarom u bezwaar maakt;
- uw handtekening.

Uw bezwaar wordt in principe binnen zes weken behandeld. De ontvangst van uw bezwaar wordt schriftelijk bevestigd. Van de uitslag ontvangt u eveneens een schriftelijk bericht. Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van uw bezwaarschrift kunt u een beroepsprocedure starten. In de beschikking op uw bezwaarschrift wordt uitgelegd hoe u beroep kunt aantekenen bij de rechtbank.

Klachten over beslissingen of handelingen

Het kan ook voorkomen dat u het niet eens bent met een beslissing die wij nemen, maar dat deze niet open staat voor bezwaar en beroep.

Ook kunt u een klacht indienen over de wijze waarop een medewerker zich in een bepaald geval tegenover u heeft gedragen. Bijvoorbeeld als u vriendelijk iets vraagt aan een medewerker van de gemeente of Kredietbank en deze heeft nauwelijks tijd voor u, u niet op een nette manier te woord gestaan wordt of als u van loket naar loket wordt gestuurd. Een klacht hierover kunt u indienen bij de Gemeente Breda. Deze klachten moeten binnen zes weken worden afgedaan.

De klacht dient te bevatten:

- uw naam, adres en woonplaats;
- de datum van de brief;
- een omschrijving van de gedraging waartegen uw klacht is gericht.

Uw klacht kunt u sturen naar:

Kredietbank West-Brabant t.a.v. de directie
Postbus 90156, 4800 RH BREDA
Mailadres: kredietbank@breda.nl

Het insturen van een klacht kan ook via de website van de gemeente Breda:

<https://www.breda.nl/product/klacht-indienen>

Op deze website vindt u meer informatie over het indienen van klachten tegen ambtelijk handelen. Indien u van mening bent dat uw klacht over het handelen van de gemeente of een ambtenaar niet of niet voldoende is behandeld, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de Commissie ombudsman, Postbus 9620, 4801 LS Breda. Deze werkt zelfstandig en is onafhankelijk.