

Toelichting behandeling klachten, bezwaren of verbetervoorstellen COKZ/NCAE

Klachten, bezwaren, verbetervoorstellen

Het COKZ (waarvan het NCAE een onderdeel is) verricht uitsluitend publieke werkzaamheden voor de overheid (EZ, VWS, NVWA). Deels is COKZ rechtstreeks aangewezen als bevoegde autoriteit (EZ, Wet dieren); voor dit deel is het COKZ aangewezen als zelfstandig bestuursorgaan. Deels wordt de taken uitgevoerd op basis van opdrachten (NVWA, VWS).

Het COKZ streeft er naar de werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren. Ondanks de zorgvuldige werkwijze kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dit het geval is kunt u dit kenbaar maken door het formulier voor klachten, bezwaren of verbetervoorstellen te downloaden, in te vullen en te retourneren aan: heerschop@cokz.nl of per post aan:

Stichting COKZ
t.a.v. mevrouw ing. E. Heerschop
Antwoordnummer 3139, 3830 VB LEUSDEN

Het verschil tussen een klacht, een bezwaar en een verbetervoorstel

Klacht indienen over een medewerker

U kunt een klacht indienen als u meent dat een medewerker, een leidinggevende of een bestuurslid van het COKZ of de NCAE u niet goed heeft behandeld.

In dat geval kunt u een klacht indienen. COKZ/NCAE zorgt voor de behandeling van de klacht. Hier leest u hoe u een klacht kunt indienen, hoe de behandeling verloopt en hoe lang dat duurt.

Een klacht indienen

U kunt een klacht indienen over:

- *de manier waarop u door COKZ of NCAE bent behandeld*
- *het krijgen van te weinig, verkeerde of onduidelijke informatie*
- *de persoonlijke behandeling door medewerkers van het COKZ of de NCAE*

Als u een klacht heeft over de het COKZ of de NCAE, vragen we u om dat eerst met ons te bespreken. Vaak lost een gesprek de onvrede op. Als dat niet zo is, kunt u schriftelijk (per brief of email) een klacht indienen.

Een klacht moet binnen een jaar na de gedraging waartegen de klacht is gericht worden ingediend.

Brief of email sturen

U kunt uw klacht ook per brief sturen. In uw brief of email schrijft u:

- *uw naam, adres, telefoonnummer en bij voorkeur uw e-mailadres*
- *de datum*
- *waar de klacht over gaat*

- uw handtekening (dit hoeft niet bij een email tenzij een gescande brief per email wordt verstuurd)

Stuur uw brief naar:
COKZ of NCAE
t.a.v. mevrouw ing E. Heerschop
Antwoordnummer 3139
3830 VB LEUSDEN

email aan COKZ of NCAE:
heerschop@cokz.nl

Behandeling van uw klacht

- U krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging
- Binnen zes weken na de ontvangst van de klacht ontvangt u een reactie

Opgemerkt wordt dat wanneer een klacht wordt ingediend met betrekking tot de taken in het kader van de Wet dieren hoofdstuk 9 (klachtenbehandeling) van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is.

Bezwaar maken

U kunt bezwaar maken als u het niet eens bent met een besluit dat het COKZ of de NCAE heeft genomen. Dat is mogelijk bij een besluit, waardoor u in uw belang wordt getroffen (gedupeerd). Hier vindt u meer over de indiening en behandeling van een bezwaarschrift.

Bezwaar maken tegen besluit COKZ of NCAE

Wanneer u het niet eens bent met een besluit van COKZ of NCAE dan kunt u daartegen bezwaar maken. COKZ of NCAE kijkt dan nog een keer naar een genomen beslissing. Bezwaar maken is kosteloos.

Een bezwaar moet schriftelijk worden ingediend binnen zes weken na de verzending van het besluit waartegen bezwaar is gericht. De datum van verzending vindt u op de brief met het besluit.

Schriftelijk (per brief of email) bezwaar maken

Schrijf een brief of email met daarin:

- uw naam, adres, telefoonnummer en bij voorkeur uw e-mailadres
- kopie van de beslissing waar u het niet mee eens bent
- de redenen waarom u het er niet mee eens bent
- de datum
- uw handtekening (dit hoeft niet bij een email tenzij een gescande brief per email wordt verstuurd)

*Stuur uw brief naar:
COKZ of NCAE
t.a.v. mevrouw ing E. Heerschop
Antwoordnummer 3139
3830 VB LEUSDEN*

*email aan COKZ of NCAE:
heerschop@cokz.nl*

Behandeling bezwaar

- U krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging
- Indien gewenst of bij onduidelijkheid kunt u gehoord worden over uw bezwaar of zal contact met u worden opgenomen om een en ander te verduidelijken
- Binnen zes weken na de ontvangst van het bezwaar ontvangt u een reactie.

Opgemerkt wordt dat wanneer een bezwaar wordt ingediend met betrekking tot de taken in het kader van de Wet dieren hoofdstuk 6 en 7 (algemene en bijzondere bepalingen m.b.t. bezwaar en beroep) van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is.

Verbetervoorstellen

Als u verbetervoorstellen hebt kunt u deze ook doorgeven aan mevrouw E. Heerschop (emailadres: heerschop@cokz.nl).