

# IK HEB EEN KLACHT, WAT NU?



Elke medewerker van de gemeente doet zijn of haar uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Bijvoorbeeld omdat uw gesprek met een medewerker niet prettig verliep. Of omdat u geen of pas heel laat een antwoord kreeg op een brief of e-mail, of omdat een medewerker onbeleefd was. Dan kunt u een klacht indienen. In deze flyer leggen we uit hoe dat werkt.



[www.gemeentesluis.nl](http://www.gemeentesluis.nl)

# EEN KLACHT INDIENEN

Bent u ontevreden over hoe een medewerker u heeft behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. Zo kunt u ons helpen onze dienstverlening te verbeteren.

## Wanneer?

U kunt een klacht indienen als:

- Uw klacht gaat over het gedrag van een medewerker;
- Uw klacht niet ouder is dan 1 jaar;
- Uw klacht niet gaat over een besluit of beleid;
- Uw klacht niet gaat over onderhoud of overlast op straat. Zie voor meer informatie 'Is het een klacht of een melding?'

## Hoe?

- Stuur ons een brief met uw klacht of;
- Bel naar 14 0117 en vraag naar onze klachtencoördinator.

## Klacht ingediend wat nu?

De gemeente belt u binnen een paar dagen om uw klacht te bespreken. Meestal komt u dan samen tot een oplossing. Lukt dat niet dan wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting van de klachtencommissie. Tijdens deze zitting gaat u in gesprek over de klacht. Na de hoorzitting krijgt u een brief van de gemeente waarin staat wat zij met uw klacht doet.

## Ombudsman

Bent u het niet eens met wat er in de brief staat? Dan kunt u contact opnemen met de Nationale ombudsman: [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

Deze kijkt dan samen met u naar een oplossing.

## Is het een klacht of een melding?

Gaat uw klacht over iets dat kapot is op straat? Denk bijvoorbeeld aan een kapotte lantaarnpaal. Of merkt u overlast? Doe dan een melding. Meldingen gaan over onder andere afval, vervuiling, groen, verkeer, overlast of graffiti. Via een melding laat u ons weten wat er aan de hand is en op welke plek dat is. Zo kunnen wij ermee aan de slag.

## Hoe?

- Vul het meldingsformulier op de website in
- [www.gemeentesluis.nl/inwoners/Melding\\_openbare\\_ruimte\\_MOR](http://www.gemeentesluis.nl/inwoners/Melding_openbare_ruimte_MOR)
- of bel 14 0117

## Contact en meer informatie

Wilt u meer weten over het indienen van een klacht? Of hoe de gemeente uw klacht afhandelt?

Ga naar [www.gemeentesluis.nl](http://www.gemeentesluis.nl) en zoek op 'klachtenregeling'. Of bel naar 14 0117 en vraag naar de klachtencoördinator.