



*Klachten  
Ontevreden?  
Vertel het ons!*

## Klachten? Ontevreden? Vertel het ons!

*De medewerkers van IJsselgemeenten werken voor u. Wij doen hiervoor erg ons best, maar er kan soms iets misgaan. Bent u door een van onze mede-werkers niet correct te woord gestaan? Of is een (procedure-)afspraken niet nagekomen? Wij horen dit graag van u!*

Wij nemen uw klacht serieus. We proberen zo snel mogelijk samen met u een oplossing te vinden. Klachten houden ons scherp en zorgen dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

### Klagen

U kunt klagen als u gedrag van medewerkers van IJsselgemeenten onbehoorlijk vindt. Het kan zijn dat u vindt dat we niet (goed) naar u geluisterd hebben. Dat we u van het kastje naar de muur hebben gestuurd. Ook kan het zijn dat u meent dat we u niet correct te woord hebben gestaan. Verder kunt u klagen wanneer u te lang moet wachten op antwoord op uw vraag of brief. U kunt een klacht indienen tegen een bepaalde medewerker of een afdeling waarmee u te maken heeft gehad.

### Wanneer u niet kunt klagen

Wanneer u het niet eens bent met een besluit over uw uitkering kunt u een bezwaarschrift indienen. Geen klacht. Hoe u een bezwaarschrift indient, staat onder-aan de brief met ons besluit.

Ook over ons beleid kunt u geen klacht indienen. Verder kunt u niet meer klagen over iets dat langer dan een jaar geleden is gebeurd.

### Eerst bespreken

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van een bepaalde medewerker of afdeling van IJsselgemeenten, kan een gesprek met de betreffende persoon een snelle oplossing bieden. Wanneer we een fout hebben gemaakt kunnen we die dan ook snel herstellen. Neem hiervoor contact op met de Informatielijn van Sociale Zaken IJsselgemeenten.

## Klacht schriftelijk indienen

Soms lukt het niet om tot een oplossing te komen. U kunt dan formeel een klacht indienen bij IJsselgemeenten. Het hoofd van de afdeling Sociale Zaken is verantwoordelijk voor de afhandeling van uw klacht. U kunt uw klacht digitaal of schriftelijk indienen. Digitaal kan dat via [www.ijsselgemeenten.nl](http://www.ijsselgemeenten.nl). Voor het schriftelijk indienen van uw klacht kunt u het klachtenformulier in deze folder gebruiken.

### **Een schriftelijke klacht kunt u sturen naar:**

IJsselgemeenten  
t.a.v. het hoofd van de afdeling Sociale  
Zaken Postbus 566  
2900 AN Capelle aan den IJssel

## Behandeling van uw klacht

Bij Sociale Zaken is een onafhankelijke klachtencoördinator belast met de behandeling van klachten. Binnen drie werkdagen na ontvangst van uw klacht belt hij u op of stuurt hij u een ontvangstbevestiging. De klachtencoördinator stelt een eerste onderzoek in naar uw klacht. Hij vraagt ook aan de medewerker of de afdeling waarover u klaagt om een reactie op uw klacht te geven. Na afronding van het eerste onderzoek kunt u uw klacht mondeling toelichten.

De klachtencoördinator bekijkt samen met u of we uw klacht informeel naar uw tevredenheid kunnen oplossen. Als dit niet lukt, krijgt u binnen zes weken een brief met het oordeel over uw klacht.

Soms is meer tijd nodig om uw klacht te onderzoeken. Hierover krijgt u dan zo snel mogelijk bericht.

## De gemeentelijke Ombudsman

Bent u niet tevreden met de wijze waarop we uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de gemeentelijk Ombudsman. De Ombudsman is onafhankelijk van de gemeente.

Wel moet u uw klacht altijd eerst aan IJsselgemeenten voorleggen. Meer informatie over de gemeentelijk Ombudsman vindt u op [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)

**Gemeentelijk Ombudsman**

Bureau gemeentelijk Ombudsman

Minervahuis I

Meent 106, 4e etage

3011 JR Rotterdam

Tel. (010) 411 16 00

Telefax: (010) 241 84 99

E-mail: [info@ombudsmanrotterdam.nl](mailto:info@ombudsmanrotterdam.nl)

Website: [www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)



## Klachtenformulier

Bent u ontevreden over de dienstverlening van IJsselgemeenten? Dan kunt u hier-over een klacht indienen met dit formulier. U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen als u vindt dat u slecht of onbeleefd te woord bent gestaan. Of als een medewerker niet reageert op uw verzoek of vraag.

### Uw gegevens:

Naam en voorletters\*:

---

M/V

---

Straat en huisnummer\*:

---

Postcode\*:

Woonplaats\*:

Telefoonnummer :

E-mail :

\* verplicht

Uw klacht:

Datum voorval/gedraging:

Naam van de betrokken medewerk(st)er of afdeling:

Datum laatste contact en met wie:



## Korte omschrijving van de klacht:

U kunt indien gewenst (een) bijlage(n) toevoegen

Datum:

Handtekening

Dit formulier opsturen naar:

### **IJsselgemeenten**

T.a.v. het hoofd van de afdeling Sociale

Zaken Postbus 566

2900 AN Capelle aan den IJssel

### **Meer informatie**

Voor meer informatie over het indienen van een klacht kunt u terecht bij de

Informatielijn van Sociale Zaken via e-mail: [socialezaken@ijsselgemeenten.nl](mailto:socialezaken@ijsselgemeenten.nl) of

telefoon: 010-2848457 (op werkdagen van 8.00 tot 12.00 uur).

### **Klachtenregeling**

IJsselgemeenten behandelt klachten volgens de regels die

staan in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)