

Heeft u een klacht?

Laat het ons weten !

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over het gedrag van de gemeente-ambtenaar of bestuurder of over de gang van zaken.

Een paar voorbeelden waarover u een klacht kunt hebben:

- Een onverschillige of onheuse behandeling door een ambtenaar, bestuurder of iemand die in opdracht van de gemeente werkt;
- Als u vindt dat u van het kastje naar de muur wordt gestuurd;
- Als u vindt dat u veel te lang moet wachten op antwoord of zonder opgave van redenen de informatie waarom u heeft gevraagd, niet krijgt;
- Een te trage afhandeling van een aanvraag;
- Wanneer afspraken niet worden nagekomen.

Wat valt buiten de gemeentelijke klachtenregeling?

- Algemene **wensen** over het optreden of het beleid van de gemeente vallen buiten de klachtenregeling;
- Voor klachten over andere overheidsinstellingen, zoals de politie, kunt u terecht bij de instantie zelf. Zij hebben een eigen klachtenregeling;
- Een melding is geen klacht.
 - Voor een melding van een niet werkend verkeerslicht of een kapotte straatlantaarn, kunt u terecht bij de afdeling Civiele Techniek en Wonen, telefoon 0226 363 371;
 - Het melden van een afgevalven boomtak kan bij de afdeling Groen telefoon 0226- 363 320;
 - Een melding over het niet ophalen van afval hoort thuis bij HollandCollect NV telefoon 0227- 656 444;
 - Een melding van overlast, kunt u melden bij Meldpunt Overlast. Zij zijn 24 uur per uur bereikbaar op 0226- 360 231. Buiten kantooruren kunt u in spoedeisende gevallen ook terecht bij de politie, telefoon 0900 - 8844.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht op drie manieren indienen:

Schriftelijk

Voor het schriftelijk indienen van een klacht kunt u gebruikmaken van het formulier op de achterzijde van deze folder. U kunt ook zelf een brief of e-mail schrijven. Vermeld uw naam, adres, telefoonnummer en de datum waarop u uw brief verzendt. Beschrijf zo duidelijk mogelijk de inhoud van uw klacht, eventueel de betrokken persoon of afdeling en de datum waarop het voorval zich heeft afgespeeld.

Voor hulp hierbij, kunt u de klachtencoördinator, mevrouw mr. E. Bruijn, bellen op maandag, woensdag en donderdag tot 14.15 uur op telefoonnummer 0226- 363 304. Uw schriftelijke klacht kunt u richten aan:

gemeente Opmeer
t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 199
1715 ZK Opmeer.

Mondeling

Als u telefonisch uw klacht in wilt dienen, neemt u dan contact op met de klachtencoördinator mevrouw mr. E. Bruijn op maandag, woensdag en donderdag tot 14.15 uur op telefoon 0226 - 363 304. U kunt ook bij de medewerkers aan de dienstenbalie uw klacht kenbaar maken. De medewerker vult dan samen met u een klachtenformulier in.

Online

Hiervoor heeft u DigiD nodig. Zie: https://www.opmeer.nl/inwoners/direct-regelen_44490/product/klacht-indienen_223.html

Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, zorgt de klachtencoördinator dat deze op de juiste plek belandt en volgens de klachtenregeling van de gemeente wordt behandeld. U krijgt een ontvangstbevestiging met uitleg over de procedure en de termijn waarbinnen uw klacht wordt afgehandeld. Vaak kunnen wij een klacht snel verhelpen, maar soms is daar een wat uitgebreider onderzoek voor nodig. In het laatste geval neemt de klachtbehandelaar, het afdelingshoofd van de afdeling waar de klacht onder valt, contact met u op. U kunt dan uw klacht toelichten, als u daaraan behoefte heeft. In principe krijgt u binnen zes weken na ontvangst van uw klacht, antwoord.

Mocht u daarna van mening zijn dat uw klacht nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de Nationale Ombudsman, telefoon 0800-3355 555 of via www.nationaleombudsman.nl

Klachtenformulier

Naam: _____

Adres: _____

Telefoon (overdag): _____

Waarover heeft u een klacht?

Onderwerp: _____

Betrokken afdeling: _____

Betrokken medewerker: _____

Datum (en tijdstip) voorval: _____

Omschrijving van de klacht

(Bij gebrek aan ruimte kunt u uw toelichting op een bijlage vervolgen. Vriendelijk verzoek om uw klacht wel precies maar zo kort en bondig mogelijk te beschrijven).

Ondertekening

Datum: _____

Handtekening: _____