



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. Als u een melding wilt doen kijk dan op de website van Opmeer.nl. Een melding kan gaan over een kapotte stoeptegels, een omgewaaide boom, zwerfafval. Een melding van overlast, kunt u melden bij Meldpunt Overlast. Zij zijn 24 uur per dag bereikbaar op 0226- 360 231. In spoedeisende gevallen kunt u 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 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. C. Grim, bellen op woensdag en donderdag tot 15.00 uur op het algemene telefoonnummer 0226- 363 333. 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. C. Grim op woensdag en donderdag tot 15.00 uur op telefoon 0226 - 363 333. U kunt ook bij de medewerkers aan de servicebalie 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/form/klacht-indienen-2>

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: _____