

# HEEFT U EEN KLACHT?



gemeente  
**Zoetermeer**



Vragen?  
**Bel 14079**



▶ De eerste stap is altijd: ga in gesprek 

▶ Daarna kunnen de volgende stappen u helpen 

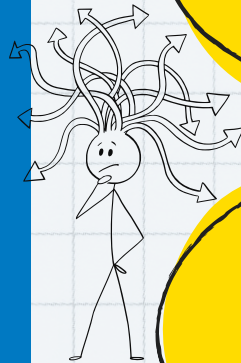


## GOED OM TE WETEN:

De klachtbehandelaar heeft de rol van onafhankelijk behandelaar, niet van juridisch adviseur.

## U KUNT EEN KLACHT INDIENEN ALS:

- ▶ U niet netjes bent behandeld door een ambtenaar of bestuurder.
- ▶ U geen antwoord krijgt op een brief of u te lang moet wachten op een antwoord.
- ▶ De gemeente zich niet houdt aan gemaakte afspraken.
- ▶ U vraagt om informatie, maar u krijgt deze niet van de gemeente.
- ▶ U niet tevreden bent over een aanbestedingsprocedure.



### Online

Via het klachtenformulier

Klik hier 

### Per post

Gemeente Zoetermeer

Postbus 15

2700 AA ZOETERMEER

De gemeente neemt binnen **2 weken** contact op om klacht te bespreken.

Onderzoek nodig? Dan ontvangt u binnen **6 weken** een reactie.

Ingewikkelde zaak? Dan ontvangt u binnen **10 weken** een reactie.

Bent u niet tevreden over de afhandeling? Schakel dan de Nationale Ombudsman in.



Klachten kunnen alleen gaan over aspecten van een concrete aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Niet over het inkoopbeleid van Gemeente Zoetermeer.

