



oplossen

Zwolle

**Een klacht over de
gemeente Zwolle, wat nu?**

De gemeentelijke klachtenregeling

De gemeente Zwolle doet haar best om haar burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over hoe u in een bepaalde situatie door de gemeente bent behandeld. Is de gemeente in uw ogen nalatig of voelt u zich onheus behandeld door een afdeling of één van onze medewerkers? Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen.

De gemeente Zwolle heeft voor de behandeling van klachten een regeling opgesteld om er voor te zorgen dat klachten zo goed mogelijk worden behandeld. In deze folder staat uitgelegd hoe de gemeentelijke klachtenregeling werkt en leest u meer over de rol die de Stichting De Overijsselse Ombudsman bij de klachtenbehandeling kan spelen.

De regeling klachtenbehandeling

In Nederland geldt de "Algemene wet bestuursrecht". Daarin staan onder andere regels hoe de overheid met de burger moet omgaan. Zo staat er ook in hoe de gemeente klachten van burgers op een zorgvuldige manier moet

behandelen. De gemeente Zwolle heeft deze regels in een eigen regeling klachtenbehandeling verder uitgewerkt.

Wat is een klacht?

De regeling klachtenbehandeling is alleen bedoeld voor klachten over de wijze waarop de gemeente Zwolle zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een burger heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om een gedraging van een individuele medewerker of van een afdeling waardoor u zich onheus behandeld voelt. Bijvoorbeeld als u na herhaaldelijk aandringen maar geen antwoord krijgt op uw vraag, bepaalde gemaakte afspraken niet door de gemeente worden nageko-

men of als u het gevoel heeft van het kastje naar de muur te worden gestuurd. De regeling klachtenbehandeling geldt dus niet voor het geval u het niet eens bent met een bepaalde beslissing van het gemeentebestuur of het gemeentelijk beleid. U kunt dan een bezwaarschrift indienen of gebruik maken van geboden inspraakmogelijkheden. Klachten over onderwerpen als plantsoenonderhoud, straatverlichting, afvalstortingen of parkeeroverlast, etc. vallen ook buiten de regeling klachtenbehandeling. Voor deze klachten kunt u terecht bij het Telefonisch Service Centrum, telefoon 14038.

Een klacht indienen?

U kunt een klacht digitaal, schriftelijk of mondeling indienen. Voor het indienen van een klacht zijn geen termijnen voorgeschreven. Toch is het goed om dit zo spoedig mogelijk te doen. Dan is de situatie immers eenvoudiger na te gaan.

Digitaal

Wanneer u een klacht digitaal wilt indienen, kunt u een klachtenformulier vinden op de gemeentelijke website www.zwolle.nl.

Schriftelijk

Indien u de klacht schriftelijk wilt indienen, moet de klacht uw naam, adres en ondertekening bevatten. Natuurlijk moet u ook zo duidelijk mogelijk omschrijven wat uw klacht is. U kunt zelf een brief schrijven, maar u kunt ook gebruik maken van een klachtformulier. Dit formulier is bij deze folder gevoegd. Ook kunt u een formulier opvragen bij het Informatiecentrum Gemeente Zwolle of

bij het centraal klachtenregistratie-punt van de gemeente Zwolle, postbus 10007, 8000 GA in Zwolle.

Een schriftelijke klacht stuurt u naar: gemeente Zwolle het centraal klachtenregistratiepunt, postbus 10007, 8000 GA Zwolle. Het centrale klachtenregistratiepunt stuurt uw klacht naar de afdeling waarover u heeft geklaagd. Hier neemt de klachtcoördinator uw klacht in behandeling. Van deze persoon krijgt u een ontvangstbevestiging van uw klacht. In die brief staat ook hoe de gemeente uw klacht behandelt.

Mondeling

Als u mondeling een klacht wilt indienen, kunt u bellen met het centraal Telefonisch Service Centrum op telefoonnummer 14038. In veel gevallen zal de medewerker van het Telefonisch Service Centrum u doorverbinden met de klachtencoördinator.

Hoe behandelt de gemeente uw klacht?

De klachtcoördinator stelt degene waarover wordt geklaagd op de hoogte en vraagt deze persoon om een reactie op uw klacht. Uiteraard stelt de klachtencoördinator u ook in de gelegenheid om een mondelinge toelichting op uw klacht te geven. Soms zal de coördinator proberen om in een gesprek met u en een betrokken afdeling of medewerker tot een oplossing van de klacht te komen. De gemeente moet uw klacht binnen zes weken na ontvangst afhandelen. In bijzondere gevallen mag de beslissing over wat met de klacht gebeurt worden uitgesteld tot uiterlijk tien weken. In dat geval brengt de klachtcoördinator

u daarvan schriftelijk op de hoogte. U krijgt altijd een schriftelijk antwoord op uw klacht. De gemeente Zwolle registreert alle klachten centraal. Eén keer per jaar maakt de gemeente een jaarverslag. Dit verslag wordt bekend gemaakt.

Niet tevreden over de behandeling van uw klacht?

De wet schrijft voor dat de gemeente eerst zelf een klacht moet behandelen. Hiervoor heeft u kunnen lezen hoe de regeling klachtenbehandeling in Zwolle werkt. De gemeente Zwolle streeft ernaar uw klacht zo goed mogelijk te behandelen. Als u toch niet tevreden bent over de klachtenbehandeling door de gemeente kunt u zich wenden tot de Stichting De Overijsselse Ombudsman. Deze kan alleen iets voor u betekenen als uw klacht eerst volgens de regeling klachtenbehandeling is behandeld.

U kunt uw klacht sturen aan:
Stichting De Overijsselse Ombudsman
Postbus 140, 8100 AC Raalte
Het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman is bereikbaar op telefoonnummer (0572) 352 687.

U kunt hier een informatiebrochure en klachtenformulier aanvragen. Online een klachtenformulier invullen is mogelijk via www.overijsselseombudsman.nl

Voor klachten die niet over de gemeente gaan, kunt u terecht bij:

Andere overheidsinstanties
Wanneer u klachten hebt over andere overheidsinstanties, zoals ministeries, provincies en waterschappen kunt u deze voorleggen aan: de Nationale Ombudsman, postbus 93122, 2509 AC Den Haag, telefoon (0800) 33 55 555.

Politie

Voor klachten over de politie kunt u contact opnemen met: Politie regio IJsselland, klachtencoördinator, postbus 611, 8000 AP Zwolle, telefoonnummer (0900) 88 44

Consumentenzaken

Voor klachten over consumentenzaken kunt u contact opnemen met: Stichting de Ombudsman, postbus 1700, 1200 BS Hilversum telefoon (035) 672 27 22.

Uitgave: Gemeente Zwolle
Vormgeving: Repro
Fotografie: Ben Vulkers
Oplage: 200 ex
Oktober 2016

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met: Gemeente Zwolle
centraal klachtenregistratiepunt
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon 14038
E-mail postbus@zwolle.nl