

klachtenformulier

behorende bij de regeling klachtenbehandeling

Burgerservicentr.

Dossiernummer

Datum ontvangst

Naam

Adres

Postcode

Woonplaats

Telefoonnummer

1. Met wie heeft u contact gehad? welke afdeling(en), namen van de medewerker(s)

2. Wat zijn de datum en het tijdstip van het voorval waarop uw klacht betrekking heeft?
3. Waar speelde het voorval zich af b.v.: stadhuis, stadskantoor, eventueel welke balie of (spreek)kamer.


klachten

In dat geval brengt de klachtencoördinator 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 2009

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

www.zwolle.nl


Zwolle

Een klacht over de
gemeente Zwolle, wat nu?

