

Heeft u een klacht over de gemeente?

We zoeken samen met u een oplossing.
In deze folder meer informatie over onze regeling.



Klachtenregeling gemeente Nissewaard

Heeft u een klacht over de gemeente Nissewaard? Laat het ons weten. Wij willen graag samen met u een oplossing vinden. De gemeente heeft een regeling voor het behandelen van klachten. U kunt uw klacht doorgeven via het klachtenformulier.

Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat de gemeente u niet goed heeft behandeld. Denk bijvoorbeeld aan:

- Er niet naar u wordt geluisterd
- De gemeente stuurt u van het kastje naar de muur
- Op een reactie op uw vraag of brief moet u te lang wachten
- Een medewerker u niet netjes of correct te woord staat

Waarover kunt u niet klagen?

Sommige onderwerpen horen niet bij de klachtenregeling. Hieronder leest u welke dat zijn en waar u dan wel terecht kunt met uw klacht.

1. Gemeentelijk beleid

Gaat het om beleid of de uitvoering daarvan, zoals parkeerbeleid of regels voor hondenpoep? Neem dan contact op met de bestuurders (bijvoorbeeld een raadslid of wethouder) of maak gebruik van de inspraakmogelijkheden, bijvoorbeeld bij de gemeenteraad.

2. Meldingen over de openbare ruimte

Een losse stoeptegel, kapotte straatverlichting of andere problemen in de openbare ruimte? Meld dit via 14 0181 of online via nissewaard.nl/melden.

3. Besluiten waartegen bezwaar of beroep mogelijk is

Bent u het niet eens met een besluit van de gemeente? Dan kunt u bezwaar maken of in beroep gaan bij de rechtbank Rotterdam.

4. Klachten ouder dan één jaar

Klachten over gebeurtenissen van langer dan een jaar geleden worden meestal niet behandeld. Alleen in bijzondere situaties kan een uitzondering worden gemaakt.

5. Herhaalde klachten

Heeft u al eerder een klacht ingediend over hetzelfde probleem of voorval? Dan wordt deze klacht niet opnieuw behandeld. Bent u het niet eens met de uitkomst van uw klacht, dan kunt u terecht bij de gemeentelijke ombudsman. Meer informatie vindt u verderop in deze folder.

6. Meldingen over afval en reiniging

Voor grofvuil, zwerfvuil, ondergrondse containers, afvalpassen, huishoudelijk afval of verstopte kolken kunt u terecht op reinis.nl.

7. Milieuoverlast

Heeft u last van stank of geluid? Dan kunt u 24 uur per dag, zeven dagen per week contact opnemen met DCMR Milieudienst Rijnmond via telefoonnummer 0888-333 555 of per e-mail via info@dcmr.nl.

Hoe dient u een klacht in?

Mondeling

Gaat het om een misverstand of ontbrekende informatie? Een telefoontje kan dan genoeg zijn om het probleem op te lossen. Neem contact op met de gemeente via telefoonnummer: 14 0181.

Schriftelijk

Voor klachten waarbij meer onderzoek nodig is, kunt u beter een schriftelijke klacht indienen. Dat kan (bij voorkeur) digitaal via nissewaard.nl/klachten. Lukt dit niet, dan kunt u ook een brief sturen of het klachtenformulier. U stuurt uw brief of het klachtenformulier naar:

gemeente Nissewaard, t.a.v. de klachtencoördinator,
team Belastingen en rechtsbescherming, Antwoordnummer 14,
3200 VB Spijkenisse (een postzegel is niet nodig).

Afhandeling klacht in 3 stappen

Stap I - De informele afhandeling

Na het indienen van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van de gemeente. Het betrokken team neemt daarna contact met u op. Dit kan telefonisch of schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail. Met elkaar proberen we zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. De klachtencoördinator registreert uw klacht en houdt in de gaten of de afhandeling volgens de regels verloopt en uw klacht is opgelost.

GEMEENTE
NISSEWAARD

Klachtenformulier

Vul dit formulier zo volledig mogelijk in en omschrijf uw klacht duidelijk en zo volledig mogelijk.
Na ondertekening kunt u het formulier inleveren bij de receptie of stuur het formulier per post op.

Uw gegevens

Naam en voorletters _____

M/V

Adres _____

Postcode en woonplaats _____

Geboortedatum _____

E-mailadres _____

Telefoonnummer _____

Gegevens klacht

Datum voorval/gedraging _____

Indien bekend, de naam van de betrokken medewerker of afdeling: _____

Datum laatste contact _____

Omschrijving van de klacht _____

GEMEENTE
NISSEWAARD

Ondertekening

Plaats

Datum

Handtekening

Stap 2 - De formele afhandeling

Bent u niet tevreden met de informele oplossing? Dan kunt u vragen om een formele behandeling door de klachtencoördinator. U krijgt dan opnieuw een ontvangstbevestiging en uitleg over de procedure. Soms duurt het onderzoek langer. In dat geval krijgt u hierover bericht.

Let op: Voor klachten over (een lid van) het college van burgemeester en wethouders gelden aparte regels. U kunt uw klacht eerst mondeling bespreken met de betreffende bestuurder. Helpt dat niet, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het college van burgemeester en wethouders. Ook klachten over een directeur, eenheidsmanager of de gemeentesecretaris kunt u schriftelijk indienen bij het college van burgemeester en wethouders.

Stap 3 - Niet eens met de uitkomst?

Bent u het niet eens met de uitkomst van de formele behandeling? Dan kunt u terecht bij de gemeentelijke Ombudsman Rotterdam Rijnmond. De ombudsman is volledig onafhankelijk en probeert eerst met u en de gemeente tot een oplossing te komen.

Meer informatie

Hebt u vragen over de klachtenregeling of wilt u hulp bij het indienen van een klacht? Neem dan telefonisch contact op met het stadhuis via telefoonnummer 14 0181.

Een klacht indienen kan via nissewaard.nl/klachten, per brief of met het klachtenformulier uit deze folder. De brief of het klachtenformulier kunt u opsturen naar:

Gemeente Nissewaard

T.a.v. de klachtencoördinator

Team Belastingen en rechtsbescherming

Antwoordnummer 14

3200 VB Spijkenisse

(een postzegel is niet nodig)

Ombudsman Rotterdam Rijnmond (ORR)

Batavierenstraat 15-35

3014 JH Rotterdam

Telefoon: 0800 - 0802

info@orr.nl

[orr.nl](https://www.orr.nl)

Gemeente Nissewaard

Raadhuislaan 106

Postbus 25

3200 AA Spijkenisse

Telefoon: 14 0181

gemeente@nissewaard.nl

nissewaard.nl

Openingstijden stadhuis

Openingstijden stadhuis

Maandag tot en met woensdag 08.30 - 16.00 uur

Donderdag 08.30 - 20.00 uur

Vrijdag 08.30 - 12.00 uur

De gemeente Nissewaard werkt alleen op afspraak.