

GEMEENTE  
**NISSEWAARD**

# Klachtenregeling gemeente Nissewaard





# Klachtenregeling gemeente Nissewaard

Deze folder geeft een beschrijving van de klachtenregeling van de gemeente Nissewaard. Er wordt uitgelegd waarover u een klacht kunt indienen en hoe dat in zijn werk gaat. Ook zit in deze folder een klachtenformulier. Dit formulier kunt u gebruiken om een klacht in te dienen.

## Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen over een gedraging door de gemeente die in uw ogen onbehoorlijk is. U vindt bijvoorbeeld dat er niet naar u wordt geluisterd of dat u van het kastje naar de muur wordt gestuurd. U vindt dat u erg lang moet wachten op antwoord op uw vraag of brief, of dat u niet op correcte wijze te woord bent gestaan.

## Waarover kunt u niet klagen?

- Als het gaat over het gemeentelijk beleid en de uitvoering van het gemeentelijk beleid, bijvoorbeeld het parkeerbeleid of hondenpoepbeleid. U kunt hiervoor de bestuurders benaderen. Of u kunt gebruik maken van de geboden inspraakmogelijkheden,
- Een (klacht) melding over bijvoorbeeld een losliggende stoeptegels. Hebt u een melding over de openbare ruimte dan kunt u deze telefonisch melden via 14 0181 of digitaal via het formulier op [www.nissewaard.nl/melden](http://www.nissewaard.nl/melden).
- Als het gaat om een besluit waartegen bezwaar of beroep mogelijk is. U kunt hiertegen een bezwaarschrift indienen bij de gemeente of in beroep gaan bij de rechtbank.
- Als de klacht een gedraging betreft die meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden.
- Als er sprake is van een herhaalde klacht over hetzelfde voorval. Indien u niet tevreden bent over de uitkomst van uw ingediende klacht dan kun u zich wenden tot de gemeentelijke Ombudsman. Meer informatie vindt u verder in deze folder.

- Een melding over grofvuil, zwerfvuil, ondergrondse containers, afvalpassen, huishoudelijk afval of verstopte kolken. Hierover kunt u terecht bij [www.reinis.nl](http://www.reinis.nl).
- Als het gaat om klachten over milieuoverlast (stank- en geluidsoverlast). Hiervoor kunt u 24 uur per dag, zeven dagen per week terecht bij de meldkamer van DCMR Milieudienst Rijnmond, tel. 0888-333 555 of stuur een e-mail naar [info@dcmr.nl](mailto:info@dcmr.nl).

### Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen. Mondelinge klachten worden meestal op een snelle en eenvoudige wijze opgelost, bijvoorbeeld als het gaat om een misverstand of onvolledige informatie. Een telefoontje of een persoonlijk gesprek kan de klacht vaak oplossen. U kunt met uw mondelinge klacht terecht bij een medewerker van de Stadswinkel. Dit kan alleen op afspraak. U kunt ook contact opnemen het stadhuis, telefoon: 14 0181.

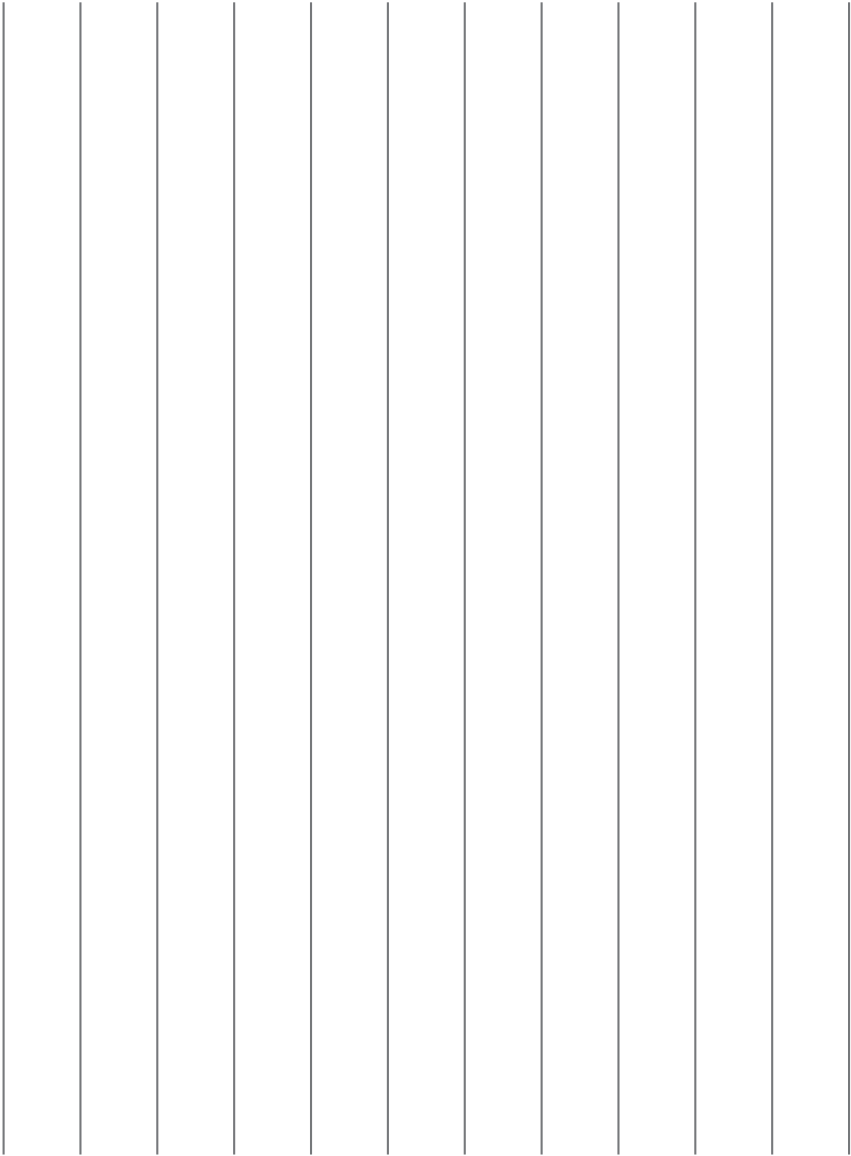
Schriftelijke klachten lenen zich meer voor situaties waarbij nader onderzoek nodig is. U kunt uw klacht digitaal of schriftelijk indienen. U kunt gebruik maken van het klachtenformulier bij deze folder, een brief schrijven of uw klacht indienen via [www.nissewaard.nl/klachten](http://www.nissewaard.nl/klachten).

### Afhandeling klacht in 3 stappen

#### Stap I - De informele afhandeling

Na het indienen van een mondelinge of schriftelijke klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van de gemeente. De leidinggevende van de betreffende afdeling zal trachten zo snel mogelijk samen met u tot een oplossing te komen. De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klacht en bewaakt de voortgang en afhandeling van de klacht door de leidinggevende.

(de tekst gaat verder na het klachtenformulier)



GEMEENTE  
**NISSEWAARD**

## Klachtenformulier

Wilt u dit formulier zo mogelijk invullen en uw klacht zo goed mogelijk omschrijven. U kunt dit formulier, na ondertekening, inleveren bij de receptie. U kunt het natuurlijk ook per post versturen.

### **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 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Z.O.Z.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Plaats

---

Datum

---

Handtekening

---



## **Stap 2 - De formele afhandeling**

- Lukt het niet om in goed overleg de zaak tot een oplossing te brengen, dan zal de klachtencoördinator uw klacht in behandeling nemen. Het is dan wel belangrijk dat de klacht schriftelijk wordt ingediend en voorzien is van:
  - uw naam en adres
  - uw handtekening
  - de datum
  - een omschrijving van het gedrag en de situatie waartegen uw klacht is gericht.

Let op: voor de behandeling van klachten over (een lid van) het college van burgemeester en wethouders gelden aparte regels. U kunt uw onvrede eerst mondeling uiten bij de betreffende persoon. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het college van burgemeester en wethouders. Ook klachten over een directeur of de gemeentesecretaris kunt u schriftelijk indienen bij het college van burgemeester en wethouders.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

U krijgt een ontvangstbevestiging en informatie over de klachtenprocedure. Indien uw klacht in behandeling wordt genomen zal er een onderzoek plaatsvinden. Binnen zes weken ontvangt u een brief waarin de gemeente haar oordeel over uw klacht geeft. Soms is er meer tijd nodig om uw klacht te onderzoeken. Hierover ontvangt u dan ook tijdig bericht.

### **Stap 3 - Blijft u ontevreden?**

Bent u niet tevreden over de uitkomst van de ingediende klacht, dan kunt u zich wenden tot de gemeentelijke Ombudsman Nissewaard. De gemeentelijke Ombudsman is volstrekt onafhankelijk en probeert in eerste instantie uw klacht in overleg op te lossen.

De gemeentelijke Ombudsman is in de even weken iedere op woensdagochtend van 09.00 tot 10.00 uur inloopspreekuur in bibliotheek De Boekenberg Spijkenisse, Markt 40, 3201 CZ Spijkenisse.

### Meer informatie

Met vragen over de klachtenregeling of voor hulp bij het indienen van uw klacht kunt u terecht bij de Stadswinkel in het stadhuis. U kunt een afspraak maken via [www.nissewaard.nl](http://www.nissewaard.nl) of bel 14 0181.

U kunt een klacht indienen via [www.nissewaard.nl/klachten](http://www.nissewaard.nl/klachten) of maak gebruik van het klachtenformulier, dat u kunt sturen naar:

Gemeente Nissewaard

T.a.v. de klachtencoördinator

afd. Juridische en Bestuurlijke Zaken

Antwoordnummer 14\*

3200 VB Spijkenisse

\* (een postzegel is niet nodig)

### Gemeentelijke Ombudsman Nissewaard

Minervahuis 1

Meent 106, 4e etage

3011 JR Rotterdam

Telefoon: (010) 411 16 00

[www.ombudsmanrotterdam.nl](http://www.ombudsmanrotterdam.nl)



## **Gemeente Nissewaard**

Raadhuislaan 106  
Postbus 25  
3200 AA Spijkenisse

14 0181  
gemeente@nissewaard.nl  
www.nissewaard.nl

mei 2019

## **Openingstijden stadhuis**

maandag	08.30 - 16.00 uur
dinsdag en 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.