



IK HEB EEN KLACHT, WAT NU?

Elke medewerker van de gemeente doet zijn of haar uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Bijvoorbeeld omdat uw gesprek met een medewerker niet prettig verliep. Of omdat u geen of pas heel laat een antwoord kreeg op een brief of e-mail, of omdat een medewerker onbeleefd was. Dan kunt u een klacht indienen.

In deze flyer leggen we uit hoe dat werkt.

EEN KLACHT INDIENEN

Bent u ontevreden over hoe een medewerker u heeft behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. Zo kunt u ons helpen onze dienstverlening te verbeteren.

Wanneer?

U kunt een klacht indienen als:

- Uw klacht gaat over het gedrag van een medewerker;
- Uw klacht niet ouder is dan 1 jaar;
- Uw klacht niet gaat over een besluit of beleid;
- Uw klacht niet gaat over onderhoud of overlast op straat. Zie voor meer informatie 'Is het een klacht of een melding?'

Hoe?

- Stuur ons een brief met uw klacht of;
- Vul het klachtenformulier op de website in: www.gulpen-wittern.nl/klacht, of;
- Bel naar 14 043 en vraag naar onze klachtencoördinator.

Klacht ingediend, en nu?

De gemeente belt u binnen een paar dagen om uw klacht te bespreken. Meestal komt u dan samen tot een oplossing. Lukt dat niet? Dan wordt u uitgenodigd voor een gesprek in het gemeentehuis. Bij dat gesprek is ook

de medewerker waar u een klacht over heeft. U vertelt dan allebei uw kant van het verhaal. Na dat gesprek krijgt u een brief waarin staat wat de gemeente met uw klacht doet.

Ombudsman

Bent u het niet eens met wat er in de brief staat? Dan kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman: www.nationaleombudsman.nl. Deze kijkt dan samen met u naar een oplossing.

Is het een klacht of een melding?

Gaat uw klacht over iets dat kapot is op straat? Denk bijvoorbeeld aan een kapotte lantaarnpaal. Of merkt u overlast? Doe dan een melding. Meldingen gaan over afval, vervuiling, groen, verkeer, overlast, graffiti of bedrijven die zich niet aan milieuregels houden. Via een melding laat u ons weten wat er aan de hand is en op welke plek dat is. Zo kunnen wij ermee aan de slag.

Hoe?

- Vul het meldingsformulier op de website in www.gulpen-wittern.nl/melding
- Of bel naar 14 043

Contact en meer informatie

Wilt u meer weten over het indienen van een klacht? Of hoe de gemeente uw klacht afhandelt? Ga naar www.gulpen-wittern.nl en zoek op 'klachtenregeling'. Of bel naar 14 043 en vraag naar een medewerker van juridische zaken.



GEMEENTE
Gulpen-Wittern