

Wanneer kunt u een klacht indienen

U kunt een klacht indienen als u vindt dat de gemeente u onbehoorlijk heeft behandeld.

Een reden om een klacht in te dienen kan zijn: onbehoorlijk gedrag van medewerkers van gemeentelijke diensten en scholen, een trage afhandeling van zaken, gebrek aan informatie of schending van privacy.

Dit zijn uiteraard slechts voorbeelden; er kunnen nog andere redenen zijn om een klacht in te dienen.

Voor een goede behandeling van uw klacht wordt u verzocht de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven (plaats, datum, naam en dergelijke).

Misschien heeft u ideeën/suggesties voor een oplossing of een verbetering van de situatie. Daarvoor is op het formulier ook ruimte gemaakt.

Waar levert u de klacht in

U kunt dit formulier opsturen naar het speciale klachten-antwoordnummer:

Antwoordnummer 6070

8900 VC Leeuwarden

Een postzegel is niet nodig.

U kunt het formulier ook afgeven bij het gemeentelijk Informatiecentrum, Oldehoofsterkerkhof 2, of bij één van de gemeentelijke diensten.

Wilt u hulp bij het invullen?

Bel dan 058 233 83 38 of 058 233 84 39

of kom langs in het Informatiecentrum, Oldehoofsterkerkhof 2.

Afhandeling van de klacht

Indien uw klacht niet binnen 5 dagen kan worden behandeld, ontvangt u een ontvangstbevestiging. Binnen 6 weken dient de klacht te zijn afgehandeld en krijgt u daarover schriftelijk bericht.

Verschil klacht en bezwaar

Uitdrukkelijk wordt erop gewezen dat de klachtenregeling niet is bedoeld voor de situatie dat u het niet eens bent met de inhoud van een beslissing van of namens het gemeentebestuur. In dat geval kunt u een bezwaarschrift indienen.

Dat tegen een beslissing een bezwaar- of beroepschrift kan worden ingediend, wordt altijd bij die beslissing vermeld in een bijgevoegde bijsluiters.