

# KLACHT OF BEZWAAR? LAAT HET WETEN!

Wat doe ik als ik niet tevreden ben?



Gemeente Zandvoort



via de website



per post



Telefonisch

01

## Een klacht indienen

Een klacht heeft u wanneer u het niet eens bent met de manier waarop een medewerker van de gemeente u heeft bejegend bij het behandelen van uw hulpvraag.

Soms kan een klacht al direct opgelost worden door te bellen met de betreffende medewerker. Als een telefonisch gesprek naar uw mening niet voldoende oplevert, dient u daarna alsnog een klacht in.

Niet tevreden over de afhandeling van uw bezwaar? Dan kunt u nog een beroep instellen bij de Rechtbank Haarlem. (z.o.z.)



## Een bezwaar indienen

Een bezwaar heeft u wanneer u het niet eens bent met de uitkomst van wat de gemeente u biedt aan hulp.



02

per post



## Heeft u een klacht of bezwaar? Laat het ons weten!

Hoewel wij een advies en beschikking op een hulpvraag zorgvuldig maken en rekening houden met uw situatie, kan het voorkomen dat u het niet eens bent met het besluit. U kunt dan een bezwaar indienen. Het kan ook zijn dat u het gevoel heeft dat u niet correct bent behandeld. U kunt dan een klacht indienen.

**Uw ervaring is belangrijk**  
De gemeente Zandvoort wil haar dienstverlening constant verbeteren. Daarom is het belangrijk dat u het ons laat weten als u vindt dat er fouten zijn gemaakt bij behandeling van uw hulpvraag. U kunt dat doen door een klacht of een bezwaar in te dienen.

Een klacht heeft u wanneer u het niet eens bent met de manier waarop een medewerker van de gemeente u heeft bejegend bij het behandelen van uw hulpvraag. Of de leverancier die de hulp levert, doet zijn werk niet volgens afspraak.

Een bezwaar heeft u wanneer u het niet eens bent met de uitkomst van wat de gemeente u biedt aan hulp.

**Serius en objectief**  
Een klacht of een bezwaar worden door een klachten-coördinator en een bezwaren-commissie serieus en objectief behandeld en beoordeeld. Een klacht of bezwaar zijn nooit van invloed op volgende contacten met de gemeente.

**Gratis cliëntondersteuning**  
Heeft u hulp nodig bij het uitleggen of opschrijven van uw klacht of bezwaar? Neem contact op met het Sociaal Wijkteam of met 1 van de onafhankelijke partijen die u hierbij kunnen ondersteunen. Kijk op [www.socialekaartzandvoort.nl](http://www.socialekaartzandvoort.nl)

gemeente Zandvoort, maart 2017  
Tekst: gemeente Haarlem  
Vormgeving : Pudelskern

## 01 - Een klacht indienen

Een klacht kunt u op verschillende manieren indienen:

- telefonisch;
- met de post;
- via de website.

### **Telefonisch:**

Soms kan een klacht al direct opgelost worden door te bellen met de betreffende medewerker. Als een telefonisch gesprek naar uw mening niet voldoende oplevert, dient u daarna alsnog een klacht in. De gemeente moet binnen 6 weken reageren op uw klacht.

Heeft u een klacht over de leverancier die hulp (middelen) levert? Neemt u dan direct contact op met de leverancier zelf. Dit is door de gemeente met de leveranciers afgesproken. Bent u nog niet tevreden? Bel dan uw contactpersoon bij de gemeente. Samen met u bespreekt deze de klacht en verdere afhandeling.

### **Met de post:**

Als u liever schriftelijk een klacht indient stuur dan uw brief naar:

College van burgemeester en wethouders van Zandvoort  
Postbus 2  
2040 AA Zandvoort

Vermeld in uw brief:

- uw naam en adres;
- de datum;
- een duidelijke omschrijving van uw klacht.

### **Via de website:**

Op de website van de gemeente staat een klachtenformulier. U kunt dit downloaden via: [support.zandvoort.nl/zandvoort/melding/klacht.php](http://support.zandvoort.nl/zandvoort/melding/klacht.php)

### **Niet tevreden?**

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u terecht bij de Nationale ombudsman. Telefoon: 0800-33 55 555 op werkdagen tussen 9.00-17.00 uur.

## 02 - Een bezwaar indienen

Als u het niet eens bent met een besluit/beschikking dan kunt u bezwaar maken. Dit doet u (schriftelijk) binnen 6 weken nadat het besluit bekend is gemaakt. Vermeld in de linkerbovenhoek van de envelop 'bezwaar' en stuur het naar:

College van burgemeester en wethouders van Haarlem  
Postbus 511  
2003 PB Haarlem

Vermeld in uw brief:

- uw naam en adres;
- de datum;
- ons kenmerk van de beschikking/besluit;
- een omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt;
- een omschrijving waarom u het niet eens bent met het besluit/beschikking;
- uw handtekening.

Het besluit blijft gelden terwijl uw bezwaar in behandeling is. De gemeente moet binnen 6 weken reageren op uw bezwaar.

### **Beroep**

Bent u niet tevreden over het besluit op uw bezwaar? U kunt nog beroep instellen bij de Rechtbank Haarlem tegen de beslissing. U stuurt een beroepsschrift naar:

Rechtbank Haarlem  
Postbus 1621  
2003 BR Haarlem

Vermeld in u brief:

- uw naam en adres;
- de datum;
- het besluit waartegen u een beroep indient;
- een omschrijving waarom u het niet eens bent met de beslissing van de gemeente;
- een omschrijving wat de beslissing volgens u moet zijn;
- uw handtekening;
- een kopie van het complete dossier.

**Uw ervaring en mening zijn belangrijk. Het helpt! Heeft u nog suggesties? Wij horen het graag van u!**