

Wie is de gemeentelijke Ombudsman?



mr. A.M. (Anne Mieke) Zwaneveld

Heeft u een spoedeisende zaak of een vraag?

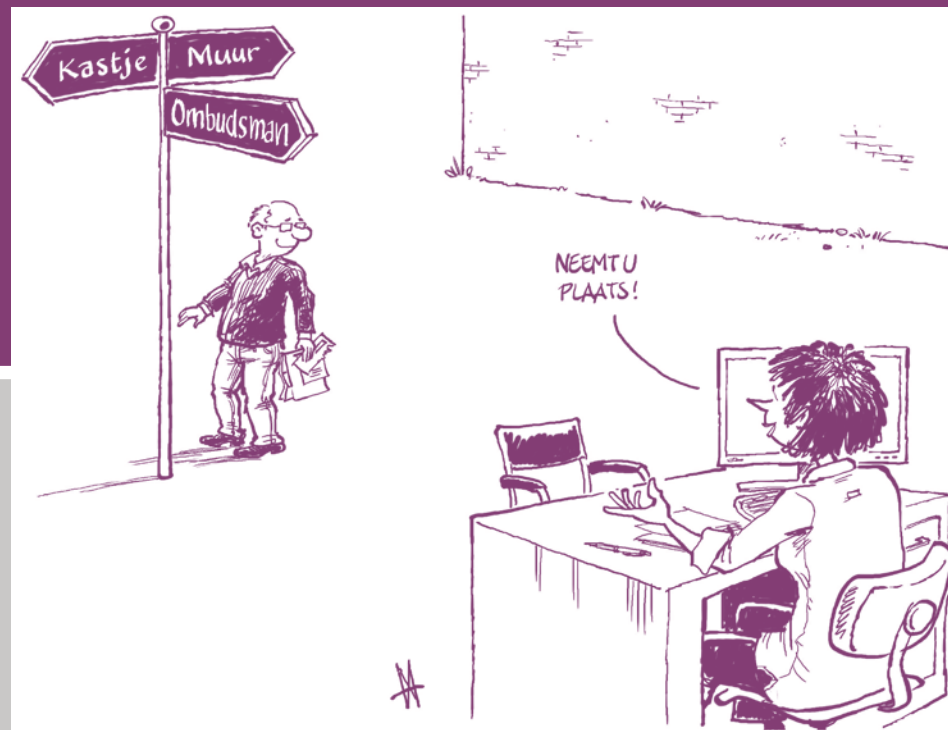
Bel dan met 010 411 1600 of
kijk op onze website www.ombudsmanrotterdam.nl.

Klachten kunt u schriftelijk of mondeling op de volgende manieren indienen:

- schriftelijk: Meent 106 3011 JR Rotterdam
- e-mail: info@ombudsmanrotterdam.nl
- fax: 010 241 8499
- via het online klachtenformulier op www.ombudsmanrotterdam.nl
- mondeling via het inloopsprek uur iedere dinsdagochtend
tussen 09:00 en 11:30 uur of op afspraak in Rotterdam
(Minervahuis I, Meent 106, 4e etage)



Klachten over de gemeente?





Wanneer kunt u bij de ombudsman terecht?

Heeft u een vervelende ervaring met de gemeente of met een gemeentelijke organisatie* in uw regio? En bent u ontevreden over de reactie op uw klachten? Kijk dan wat de ombudsman voor u kan betekenen

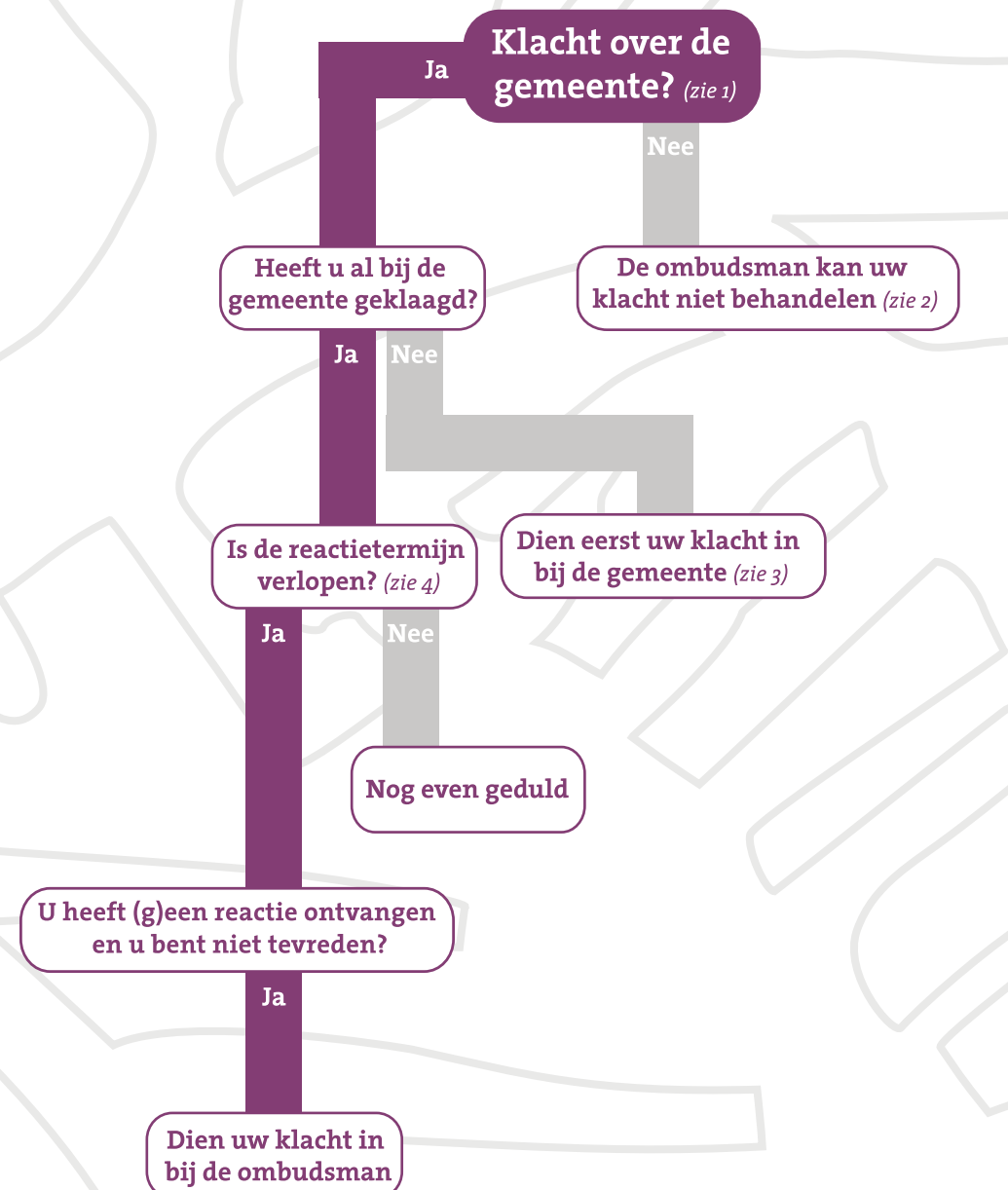
De ombudsman:

- Onderzoekt uw klachten over de gemeente
- Is onafhankelijk
- Luistert naar u
- Neemt u serieus
- Bemiddelt tussen u en de gemeente
- Beoordeelt het handelen van de gemeente
- Signaleert structurele problemen

Voorbeelden van klachten die de ombudsman behandelt, zijn:

- “Mijn brieven worden niet beantwoord”
- “Ik vraag de gemeente om hulp met mijn schulden maar ik kom alleen maar verder in de problemen”
- “Mijn klantmanager doet zo ongeïnteresseerd”
- “Ik word nooit teruggebeld”
- “Ik ben slecht behandeld”
- “Mijn klacht wordt niet serieus genomen”
- “Ik word van het kastje naar de muur gestuurd”

* Dit zijn: Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam, Spijkenisse, Vlaardingen, Westvoorne, Stadsregio Rotterdam, DCMR Milieudienst Rijnmond, Gezamenlijke Brandweer, Volwasseneneducatie Rijnmond, Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond



Toelichting schema

1 De gemeentelijke ombudsman is er voor: alle mensen, ondernemers en maatschappelijke organisaties, die een klacht hebben over een gemeentelijke instantie, welke is aangesloten bij de gemeentelijke ombudsman in het gebied Rotterdam-Rijnmond (zie overzicht onderaan pagina 2).

Let op: voor de gemeentelijke ombudsman aan de slag gaat, moet u eerst uw klacht bij de gemeente kenbaar hebben gemaakt en moet de gemeente gelegenheid hebben gehad om op uw klacht te reageren.

Voorts kan de gemeentelijke ombudsman uw klacht niet in behandeling nemen:

- als het om een besluit gaat waartegen u bezwaar kunt maken,
- als het om een geschil gaat waar de rechter een uitspraak in kan doen,
- als uw klachten gaan over gemeentebelief (politiek-bestuurlijke beslissingen). Hiervoor moet u klagen bij de gemeenteraad of het college van b&w.

2 Veel gemeenten, (semi) overheidsorganisaties en geprivatiseerde instellingen zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman, of hebben een eigen ombudsvoorziening, zoals politie, Eneco, openbaar vervoer, UWV, waterschappen en ziektekostenverzekeraars. Zit de instantie waarover u een klacht heeft niet bij de aangesloten organisaties, kijk dan op de website www.ombudsmanrotterdam.nl bij 'Links' waar u eventueel met uw klacht terecht kunt.

3 Vrijwel alle gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden hebben een speciaal klachten- en/of suggestieformulier. Vraag hiernaar bij de desbetreffende instantie of kijk op onze website hoe u het beste een klacht kunt indienen.

4 Wanneer de instelling de ontvangst van uw klacht niet tijdig bevestigt of behandelt of wanneer u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht, neem dan contact op met de ombudsman. Gemeenten hebben wettelijk zes weken de tijd om een klacht te behandelen. Sommige gemeenten gaan uit van een kortere termijn (Rotterdam: 4 weken). Is de reactietermijn nog niet verlopen? Wacht dan nog even af. Is de reactietermijn wel verlopen? Dien uw klacht in bij de gemeentelijke ombudsman.

Vragen? Bel **010 411 1600** of bezoek onze website www.ombudsmanrotterdam.nl.

