

Klachtenprocedure van de gemeente Helmond



U wilt een klacht indienen over het gedrag van een medewerker/bestuurder van gemeente Helmond. In deze infographic leggen wij u uit hoe wij uw klacht in vijf stappen in behandeling nemen.



Stap 1

U meldt uw klacht

U kunt uw klacht schriftelijk, digitaal of mondeling bij ons indienen.

- **Schriftelijk:** kiest u voor schriftelijk? Dan schrijft u ons een brief waarin u de klacht duidelijk omschrijft. U stuurt uw brief naar: Gemeente Helmond t.a.v. Klachtcoördinatie Postbus 950 5700 AZ Helmond
- **Digitaal:** kiest u voor digitaal? Mail dan uw klacht naar gemeente@helmond.nl of [klik hier](#) om het e-formulier in te vullen.
- **Mondeling:** dan kunt u bellen naar het telefoonnummer 14 0492 of u kunt uw klacht melden bij de Stadswinkel (Frans Joseph van Thielpark 1).

Uw klacht bevat altijd de volgende gegevens:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u uw brief schrijft;
- een omschrijving van het voorval waarover u ontevreden bent;
- de datum waarop dit voorval plaatsvond;
- de reden waarom u ontevreden bent.



Stap 2

U ontvangt een ontvangstbevestiging

U ontvangt een ontvangstbevestiging. U kunt dan nakijken of we uw klacht goed hebben begrepen.

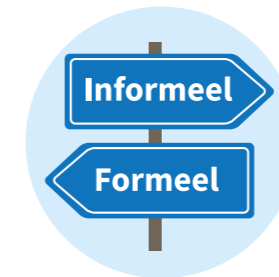


Stap 3

Wij behandelen uw klacht

Uw klacht wordt beoordeeld aan de hand van de inhoud van uw klacht. Soms zijn er redenen waarom de klacht niet behandeld kan worden. Dit is bijvoorbeeld het geval als het geen klacht is, maar bijvoorbeeld een melding, een bezwaarschrift of een verzoek

Als wij uw klacht niet in behandeling nemen ontvangt u binnen vier weken een bericht. Hierin vermelden wij wat er wel met uw bericht gebeurt.



Stap 4

Informeel of formele behandeling

Uw klacht kan op twee manieren worden behandeld. De meeste klachten worden informeel afgehandeld. Dit houdt in dat de behandelaar van de klacht contact met u opneemt. Vaak is dit telefonisch. Blijkt dat dit niet voldoende is om uw klacht op te lossen? Dan wordt u uitgenodigd voor een formele behandeling. Dit vindt plaats in de vorm van een hoorzitting. Tijdens de zitting krijgt u de kans uw verhaal te vertellen en vragen te stellen. De klachtbehandelaar spreekt ook met de persoon waarover u ontevreden bent. In principe hoort de klachtbehandelaar u en de andere partij gelijktijdig.



Stap 5

U ontvangt schriftelijk van ons een bericht over de afhandeling van uw klacht

U ontvangt een brief van de klachtenbehandelaar waarin we uitleg geven over de beslissing op uw klacht.



Hoe lang duurt de klachtenprocedure?

In principe ontvangt u het oordeel van de klachtbehandelaar binnen zes weken nadat u uw klacht heeft ingediend. Lukt dat niet? Dan mogen wij de termijn met vier weken verlengen. Uiteraard ontvangt u daar dan een bericht over voordat de zes weken voorbij zijn.



Bent u niet tevreden met de beslissing op uw klacht?

Dan kunt u de Nationale ombudsman vragen een onderzoek naar de behandeling van uw klacht in te stellen. De Nationale ombudsman neemt klachten in behandeling over de manier waarop overheidsinstanties, dus ook gemeenten, zich tegenover inwoners gedragen. Voor meer informatie hierover ga naar www.nationaleombudsman.nl.



Meer informatie?

Heeft u geen antwoord gekregen op uw vraag? Neem dan gerust contact met ons op via het telefoonnummer 14-0492. Voor vragen over de procedure van de Nationale ombudsman kunt u terecht bij de Nationale ombudsman via het telefoonnummer 0800 33 55 555.

