



Gemeente
Amsterdam



Klachten en bezwaar -
Werk en Inkomen

De gemeente Amsterdam helpt Amsterdammers op weg naar werk. Als het nodig is, krijgen zij daarbij een uitkering. Een uitkering is een tijdelijk inkomen van de gemeente. Daarnaast zijn er verschillende voorzieningen voor mensen met een laag inkomen.

Klachten en bezwaar - Werk en Inkomen

Als u vindt dat u onjuist bent behandeld door een gemeentemedewerker of u vindt dat de gang van zaken bij de gemeente niet klopt, dan kunt u een klacht indienen. Als u het niet eens bent met een besluit van de gemeente, bijvoorbeeld dat u na een aanvraag geen uitkering van ons krijgt, dan kunt u bezwaar maken.

Inhoud

Klachten en bezwaar - Werk en Inkomen	3
Klachtenformulier	5
Belangrijke adressen	7
Contact	8

Hoe kan ik een klacht indienen?

U kunt uw klacht op 4 manieren indienen:

1. Gebruik het klachtenformulier achter in deze folder.
2. Schrijf een brief aan Gemeente Amsterdam, Werk, Participatie en Inkomen, Team Klachten en Kwaliteit, Antwoordnummer 46048, 1060 VB Amsterdam.
3. Stuur een mail aan: klachten@dwi.amsterdam.nl.
4. U kunt ook bellen met een medewerker van het Klachtenteam via 020 252 6006 (werkdagen tussen 9.00 en 16.00)

Let op! Uw klacht wordt nooit behandeld door de medewerker waarover u klaagt.

Kan iemand anders voor mij een klacht indienen?

U kunt ervoor kiezen dat iemand anders de klacht voor u indient, zoals een advocaat. Als u wilt dat een buurman, familielid of vriend uw klacht indient, moet u die persoon daarvoor schriftelijk toestemming geven en dat meesturen met de klacht.

Wat doe ik als ik niet tevreden ben over de afhandeling van mijn klacht?

Als u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u de Gemeentelijke Ombudsman vragen onderzoek te doen.

Wanneer kan ik een bezwaarschrift indienen?

Als u het niet eens bent met een besluit van de gemeente, kunt u daartegen binnen 6 weken bezwaar aantekenen.

Hoe kan ik een bezwaarschrift indienen?

U schrijft een brief waarin u vertelt waarom u het niet eens bent met het besluit. Die brief stuurt u aan: Burgemeester en Wethouders, Postbus 9889, 1006 AN Amsterdam.

Wat gebeurt er als ik bezwaar heb ingediend?

Wij bevestigen met een brief dat u bezwaar hebt ingediend. In die brief wordt ook uitgelegd wat er met uw bezwaarschrift gebeurt. Meestal wordt u uitgenodigd om uitleg over uw bezwaarschrift te geven op het kantoor

van de afdeling Bezwaar. Maar het kan ook telefonisch. In de brief laten wij ook weten hoe lang wij mogen doen over het nemen van een beslissing en leggen wij uit wat u kunt doen als wij niet op tijd op uw bezwaarschrift beslist.

Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de beslissing op mijn bezwaar?

U kunt in beroep gaan door een beroepschrift in te dienen bij de rechtbank. Als wij niet op tijd een beslissing nemen op uw bezwaarschrift kunt u ons in een brief in gebreke stellen. Wordt u bezwaar dan nog steeds niet in behandeling genomen? Dan kunt u in beroep gaan bij de rechtbank.

Hoe kan ik een beroepschrift indienen?

U kunt een beroepschrift indienen binnen 6 weken nadat u de beslissing op bezwaar hebt gekregen. Het beroepschrift stuurt u aan: Rechtbank Amsterdam Sector Bestuursrecht Algemeen, Postbus 75850, 1070 AW Amsterdam.

Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de beslissing op mijn beroep?

U kunt in hoger beroep gaan bij de Centrale Raad van Beroep.

Hoe kan ik een hoger beroepschrift indienen?

U kunt een hoger beroepschrift indienen binnen 6 weken nadat u de uitspraak

van de rechter hebt gekregen. Het hoger beroepschrift stuurt u aan: Centrale Raad van Beroep, Postbus 16002, 3500 DA Utrecht.

Wat is een voorlopige voorziening?

Het kan zijn dat u niet kunt wachten op het besluit op uw bezwaar of (hoger) beroep, omdat u dan in geldnood komt. U kunt dan een voorlopige voorziening (een of meerdere voorschotten) aanvragen.

Waar kan ik een voorlopige voorziening aanvragen?

U kunt een voorlopige voorziening aanvragen bij de rechter. U kunt daarvoor het beste contact opnemen met een advocaat.

Wat gebeurt er met de verstrekte voorschotten na het besluit of de uitspraak?

Als uw bezwaar of (hoger) beroep gegrond blijkt, dan wordt het bedrag dat u aan voorschotten hebt ontvangen, verrekend. Wordt uw aanvraag, bezwaarschrift of (hoger) beroepschrift afgewezen, dan moet u de verstrekte voorschotten terugbetalen.

Waar kan ik advies krijgen over het indienen van een klacht, bezwaar of beroep?

U kunt advies krijgen bij:

- de Sociaal Raadslieden
- het Juridisch Loket
- de Cliëntenraad

Kijk voor de contactgegevens op bladzijde 7 van deze folder.

Klachtenformulier

1 Gegevens van de klager/klaagster

Voorletter(s): _____

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

Geb. datum: _____

Adm. nr.: _____

2 Gegevens eventuele vertegenwoordiger

Voorletter(s): _____

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

3 Soort klacht

☐ Gedrag/houding medewerk(st)er

Naam: _____

Functie: _____

Locatie: _____

☐ Wachtlijden

☐ Telefonische bereikbaarheid

☐ Fouten in werkwijze

☐ Anders, namelijk: _____

4 Wilt u uw klacht mondeling toelichten?

☐ Ja ☐ Nee

5 Hebt u al eerder geklaagd over hetzelfde voorval?

☐ Ja, per brief op: _____

bij: _____

☐ Ja, mondeling op:

bij: _____

☐ Nee

Datum: _____

Handtekening klager/klaagster:

Handtekening vertegenwoordig(st)er:



Dit is mijn klacht:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Belangrijke adressen

- **Klachtenteam** 020 252 6006
- **Gemeentelijke ombudsman** 020 625 9999 of www.gemeentelijkeombudsman.nl
- **Bezwaar en Beroep** Postbus 9889, 1006 AN Amsterdam
- **Cliëntenraad** 020 252 6020 of www.clientenraad-dwi-amsterdam.nl
- **Het Juridisch Loket** 0900 8020
- **Sociaal Raadslieden** www.sociaalraadslieden.nl



Contact

- **Callcenter** 020 252 6000 (werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur)
- **www.amsterdam.nl/werk-inkomen**
- **Cliëntenraad** 020 252 6020 of
www.clientenraad-dwi-amsterdam.nl
-  **Twitter** @werkinkomen020
-  **Facebook** Facebook Werk en Inkomen
-  Download gratis de **app 020werkt** in de Google Play Store of de App Store.