

Provinciale MilieuklachtenTelefoon: spoedeisende klachten gemeente Utrecht

Doel:

24 uren bereikbaarheid (spoedeisende) klachten gemeente Utrecht

Uitgangspunt:

- bij spoedeisende klachten (klachten waarbij direct handelen noodzakelijk is) wordt de piketdienst van de afdeling toezicht en handhaving van de gemeente Utrecht opgeroepen
- bij niet spoedeisende klachten vindt een schriftelijke doormelding plaats (email)
- bij klachten waarvoor de afdeling toezicht en handhaving niet bevoegd is vindt een doorverwijzing plaats

Melden van milieuklachten:

kantoortijden van 08.30 – 17.00 uur gemeente Utrecht 030 2864600

buiten kantoortijden: Provinciale MilieuklachtenTelefoon 0800-0225510

Communicatie:

In de communicatie naar de burger wordt gecommuniceerd via website e.d. dat klachten tijdens kantoortijden bij de gemeente kunnen worden gemeld en na kantoortijden bij de provinciale milieuklachten telefoon.

Procedure:

Bij een klachtmelding uit de gemeente Utrecht, dient bijgevoegd processchema gevolgd te worden.

Tijdens kantoortijden kan de melder direct worden doorverwezen naar de afdeling Toezicht en Handhaving van de gemeente Utrecht. Uitzondering hierop zijn als duidelijk is dat de klacht afkomstig is van een bedrijf waarvan de provincie bevoegd gezag is en

Buiten kantoortijden wordt de klacht aangenomen en op basis van het processchema vindt vervolgens:

1. oproep van de piketdienst plaats,
2. melder wordt doorverwezen naar een ander(e) organisatie(-onderdeel),
3. klacht wordt door boodschappendient amsterdam per email gemeld bij de gemeente Utrecht.

Indien oproep van de piketdienst plaatsvindt, kan aan melder worden doorgegeven dat hij/zij binnen half uur teruggebeld kan worden door een inspecteur van de gemeente Utrecht als nog meer informatie nodig mocht zijn voor verdere afhandeling.

Indien een geurklacht wordt gemeld, moet goed doorgevraagd worden naar de aard van de stank. Van belang is om een onderscheid te hebben in Maggi of veevoederlucht of een rioolachtige of rottingslucht.

Processchema:

