



GEMEENTEHUIS BORSELE



gemeente  
**BORSELE**

# Klachtenregeling

praktische informatie

Iedereen heeft het recht om bij de gemeente een klacht in te dienen. Dit kan gaan over de wijze waarop een ambtenaar, bestuurder, instelling of directie van een bedrijf zich heeft gedragen.



Het beste kunt u uw klacht bespreken met degene waar de klacht over gaat. Zo kunt u uw onvrede aan de betrokkene kenbaar maken. U kunt dan samen proberen de klacht op te lossen. Lukt dit niet, dan kunt u een schriftelijke klacht bij ons indienen.

### Waarover kan ik een klacht indienen?

Klachten moeten gaan over gedragingen van gemeentelijke bestuurders of ambtenaren. Hun doen en laten kan voor u aanleiding zijn tot ontevredenheid of klachten. Het kan daarbij gaan over ontevredenheid over bijvoorbeeld gebrekkige informatieverstrekking. Ook trage afhandeling van brieven, een niet nagekomen afspraak of een onvriendelijke behandeling zijn voorbeelden waarover u een klacht kunt indienen.

Het is niet mogelijk een klacht in te dienen over het gemeentelijke beleid en uitvoeringszaken. Zoals straat- en groenonderhoud of milieuoverlast. Ontevredenheid over de manier waarop een besluit tot stand is gekomen vallen ook niet onder de klachtenregeling. U kunt ook geen klacht indienen tegen mondelinge uitspraken van raadsleden in de gemeenteraadsvergadering.

## Hoe dien ik een klacht in?

U kunt bij ons schriftelijk een klacht indienen. Dit doet u door het invullen van het klachtenformulier. Het formulier vindt u op onze website [www.borsele.nl](http://www.borsele.nl). Ook kunt u uw klacht bij ons indienen door het sturen van een zelf opgestelde brief. Het klachtenformulier of uw brief stuurt u dan naar:

Het college van burgemeester en wethouders  
t.a.v. Klachtencoördinator  
Postbus 1  
4450 AA Heinkenszand

U kunt ook een e-mail sturen naar de klachtencoördinator via [info@borsele.nl](mailto:info@borsele.nl). Heeft u moeite met het invullen van het klachtenformulier of het opstellen van een brief? Neem dan contact op met de klachtencoördinator via telefoonnummer 0113-238425.

Wat zijn de eisen aan mijn schriftelijke klacht?

Uw schriftelijke klacht moet voorzien zijn van:

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



Als uw schriftelijke klacht niet voldoet aan de gestelde eisen dan zijn wij niet verplicht om de klachtenprocedure te volgen. Ook als de klacht niet gaat over het gedrag van een ambtenaar of bestuurder, nemen wij de klacht niet in behandeling. Dat neemt niet weg dat wij moeten zorgen voor een behoorlijke klachtenbehandeling. U wordt bijvoorbeeld in de gelegenheid gesteld om de schriftelijke klacht aan te vullen.

Is de klachtenbrief niet in het Nederlands geschreven en is een vertaling van de tekst voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk? U zorgt er dan zelf voor dat uw klacht wordt vertaald in het Nederlands.

Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling, behalve als u daar een gegronde reden voor heeft.

## Wat gebeurt er met mijn klacht?

Na het indienen van de klacht krijgt u van de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging. Hierbij zit een korte toelichting op de verdere gang van zaken. De klachtencoördinator brengt ook de ambtenaar of bestuurder op wie de klacht betrekking heeft op de hoogte. De klachtencoördinator probeert eerst de klacht met u en de betrokken ambtenaar of bestuurder op te lossen. Lukt het niet om de klacht op deze manier naar tevredenheid op te lossen, dan wordt de kwestie voorgelegd aan de klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar adviseert het college van burgemeester en wethouders en doet de klacht binnen tien weken af. In die periode vindt ook de hoorzitting plaats. Bij de hoorzitting wordt zowel de klager als de betrokken bestuurder of ambtenaar gevraagd hun standpunt toe te lichten. Na de hoorzitting brengt de klachtenbehandelaar een advies uit aan het college. Het college beslist uiteindelijk of de klacht terecht is en wat de eventueel daaraan verbonden gevolgen zijn. De klachtencoördinator neemt zo spoedig mogelijk contact met u op over de uitkomst.

## Ontevreden over de uitkomst?

We streven ernaar uw klacht zo goed mogelijk te behandelen. Als u toch niet tevreden bent over de klachtbehandeling, dan kunt u zich wenden tot de Zeeuwse Ombudsman, Postbus 6000, 4330 LA Middelburg, telefoonnummer 0118-675571 of per e-mail naar [info@dezeeuwseombudsman.nl](mailto:info@dezeeuwseombudsman.nl).

Dit is een externe instantie die de feiten onpartijdig onderzoekt en hierover een oordeel geeft. U kunt uw klacht pas bij de Zeeuwse Ombudsman indienen als de klacht eerst bij de gemeente is behandeld. Meer informatie vindt u op [www.dezeeuwseombudsman.nl](http://www.dezeeuwseombudsman.nl).

## Wanneer heeft klagen geen zin?

Wij zijn niet verplicht een klacht te behandelen wanneer er van een van de volgende situaties sprake is:

- Er is al eerder een klacht over deze situatie ingediend die volgens de klachtenprocedure behandeld is.
- De situatie waarop de klacht betrekking heeft, vond langer dan een jaar geleden plaats.
- De klager had bezwaar kunnen maken tegen of beroep kunnen instellen over de kwestie. Een voorbeeld hiervan is het indienen van een bezwaarschrift tegen de gemeentelijke belastingen.
- De klacht is in behandeling of in behandeling geweest bij een rechterlijke instantie. Hiervan is sprake als een zaak nader onderzocht wordt door bijvoorbeeld de politie.
- De klacht maakt onderdeel uit van een opsporingsonderzoek dat is ingesteld door de officier van justitie. Er is sprake van vervolging of de klacht maakt deel uit van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit.
- Het belang van de klager dan wel de omvang van de klacht is onvoldoende.

## Vragen?

Neem dan contact op met de klachtencoördinator. Dit kan door een e-mail te sturen naar [info@borsele.nl](mailto:info@borsele.nl) of via telefoonnummer 0113-238425.