

*De gemeente Sluis is volop bezig een omslag te maken naar een moderne, efficiënte en slagvaardige overheid. Wij hebben daarbij een klantgerichte, integere en pro-actieve organisatie als doel voor ogen. Klachten zijn voor ons een gratis advies om het functioneren van de ambtelijke organisatie en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, derhalve om ons doel te kunnen bereiken.*

#### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Als u meent dat u in het contact met de gemeente Sluis (persoonlijk of schriftelijk) niet correct bent behandeld, dan kunt u daarover een klacht indienen. U kunt klagen over gedragingen van ambtenaren en bestuurders afzonderlijk, alsook over de bestuursorganen (de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester). Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten. U kunt bijvoorbeeld klagen over de trage afhandeling van uw brief, gebrekkige informatieverschaffing, niet nakomen van gemaakte afspraken.

#### **De Klachtenregeling gemeente Sluis**

Voor de behandeling van voornoemde klachten heeft de gemeenteraad de Klachtenregeling gemeente Sluis vastgesteld. Op grond van deze regeling is een gemeentelijke klachtencommissie ingesteld die belast is met de voorbereiding van de beslissing op en de advisering over schriftelijke klachten. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die geen deel uitmaken van en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

Tevens is een klachtencoördinator aangesteld die ook secretaris is van de klachtencommissie. De klachtencoördinator is onder meer belast met de registratie van alle klachten en ziet erop toe dat de behandeling van de klacht in overeenstemming met de Klachtenregeling gemeente Sluis plaatsvindt.

#### **Welke klachten vallen niet onder de Klachtenregeling gemeente Sluis?**

- Klachten over het gemeentelijk beleid of beleidsuitvoering in het algemeen.
- Suggesties of klachten over het openbaar groen, de openbare weg en de straatverlichting. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling Handhaving en Openbare Werken, tel. 0117 - 457 000. Buiten kantooruren: 0117 - 453 317.
- Milieuklachten. Deze klachten kunt u tijdens kantooruren melden bij de afdeling Handhaving en Openbare Werken, tel. 0117 - 457 207. Buiten kantooruren kunt u terecht bij de milieuklachtenlijn, tel. 0118 - 412 323.

#### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

1. U kunt uw klacht **mondeling** indienen bij de klachtencoördinator.
2. U kunt uw klacht ook **schriftelijk** - eventueel met het daarvoor bestemde klachtenformulier - indienen bij:  
Gemeente Sluis, t.a.v. de klachtencoördinator  
Postbus 27  
4500 AA OOSTBURG

#### **De afhandeling van mondelinge klachten**

Door tussenkomst van de klachtencoördinator wordt getracht uw klacht naar tevredenheid af te handelen. De klachtencoördinator stuurt vervolgens een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken. Indien u meent dat uw mondelinge klacht toch niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan zal de klachtencoördinator u wijzen op de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht en zal u eventueel helpen met het op schrift stellen ervan.

#### **De afhandeling van schriftelijke klachten**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging verzonden. In de Klachtenregeling gemeente Sluis is bepaald dat het bestuursorgaan in een aantal gevallen niet verplicht is de klacht te behandelen. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Wordt de klacht wel in behandeling genomen, dan wordt deze toegezonden aan het bestuursorgaan en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Vervolgens onderzoekt de klachtencoördinator in overleg met de klager of de klacht in onderling overleg naar tevredenheid kan worden afgehandeld.

Is tussentijdse afhandeling van uw klacht niet mogelijk, dan wordt de klacht doorgezonden naar de onafhankelijke klachtencommissie van de gemeente Sluis.

De klachtencommissie houdt een hoorzitting waarin de partijen in de gelegenheid worden gesteld een toelichting te geven op hun standpunt. Uitgangspunt is dat de partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Na de hoorzitting beraadslaagt en beslist de klachtencommissie achter gesloten deuren en brengt vervolgens een rapport van bevindingen met het advies uit aan het bestuursorgaan, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Tot slot neemt het bestuursorgaan, in principe binnen 10 weken, een beslissing op uw klacht. Indien het bestuursorgaan afwijkt van het advies van de commissie, dan dient dat uiteraard gemotiveerd te gebeuren.

#### **Niet tevreden met de afhandeling van uw klacht?**

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 Nationale ombudsman. Het is verstandig eerst te bellen. U kunt daarvoor elke werkdag van 9.00 tot 17.00 uur terecht via het gratis nummer: 0800 - 33 55 555.

De Nationale ombudsman is een externe instantie die de feiten onpartijdig onderzoekt en hierover een oordeel geeft. U kunt uw klacht pas bij de Nationale ombudsman indienen nadat de klacht eerst bij de gemeente is behandeld. Meer informatie vindt u op de website van de [Nationale ombudsman](#).

Mocht u naar aanleiding van deze brochure nog vragen hebben, dan kunt u de klachtencoördinator, Melany Moerman, als volgt bereiken:

Postadres: Postbus 27, 4500 AA Oostburg  
Bezoekadres: Nieuwstraat 22, 4501 BD Oostburg  
Telefoon: 0117 - 457 000



## **Klachtenbrochure**

*U kunt geen rechten ontleen aan deze brochure, omdat deze slechts een samenvatting van de Klachtenregeling gemeente Sluis is.*

*U kunt de integrale tekst van deze klachtenregeling raadplegen op de website [www.gemeentesluis.nl](http://www.gemeentesluis.nl). Daarnaast kunt u (tegen betaling) een kopie van de klachtenregeling opvragen bij de klachtencoördinator.*