

# Infoblad indienen klacht

## Beschrijving

De gemeente Goes wil haar taken zoveel mogelijk klantgericht uitvoeren. Toch kan het gebeuren dat klanten niet tevreden zijn over het optreden van een medewerker of een bestuurder. Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van de gemeente.

De gemeente onderscheidt klachten, bezwaarschriften en meldingen:

- **Klachten** betreffen meestal het optreden en handelen van personen.
- **Bezwaarschriften** kunnen worden ingediend tegen besluiten van de gemeente. Bijvoorbeeld als u het niet eens bent met een belastingaanslag, een bijstandsuitkering, een bouwvergunning of met het uitblijven van zulke besluiten.
- **Meldingen** gaan over eenvoudig te herstellen zaken, zoals een kapotte lantaarnpaal of verzakte stoeptegels. Meldingen kunnen worden gedaan bij de afdeling Openbare Ruimte, telefoon (0113) 249 770.

Wanneer u klachten heeft, kunt u die meteen uiten bij degene met wie u in gesprek bent of bij diens leidinggevende. In veel gevallen wordt meteen aan uw klacht tegemoet gekomen.

U kunt gebruik maken van de klachtenregeling als u vindt dat u niet juist bent behandeld door een ambtenaar of een bestuurder. Bijvoorbeeld als u meent dat u niet correct of op een vervelende manier te woord bent gestaan, dat toezeggingen niet zijn nagekomen of als door de gemeente geen actie is ondernomen terwijl dat wel mocht worden verwacht.

## Aanvraag/bestel procedure

Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van het formulier: 'Indienen klacht'. Vraagt u verder naar de klachtenfolder voor meer informatie. Heeft u nog vragen dan kunt u contact opnemen met de heer R. Caljouw, afdeling Concern, telefoon (0113) 249 941.

## Meenemen/opsturen

Een schriftelijk klacht

## Kosten

n.v.t.

## Afhandeltijd

6 weken

## Wetgeving

Algemene wet bestuursrecht/Gemeentelijke klachtenverordening

# Indienen klacht

Formulier toesturen aan: Gemeente Goes, Postbus 2118, 4460 MC GOES

## 1. Gegevens van de afzender

Naam : \_\_\_\_\_  
Straat en huisnummer : \_\_\_\_\_  
Postcode en woonplaats : \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer : \_\_\_\_\_  
E-mailadres : \_\_\_\_\_

## 2. Gegevens over de klacht

Datum voorval : \_\_\_\_\_  
Betrokken dienst/medewerker/bestuurder : \_\_\_\_\_  
Reeds over de klacht gesproken met : \_\_\_\_\_  
Datum : \_\_\_\_\_

## 3. Beschrijving van de klacht

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 4. Opmerkingen en eventuele toelichting

---

---

---

---

## 5. Datum en handtekening aanvrager

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_