

KLACHTENFORMULIER

Bent u niet tevreden over de gemeente Oosterhout?

Tijdens een contact met de gemeente Oosterhout, mag u service verwachten.

Als u vindt dat u niet juist behandeld bent door de gemeente, kunt u een klacht indienen.

Onder 'gemeente' wordt verstaan: een ambtenaar, een bestuurder of de burgemeester.

Een 'niet juiste behandeling' is bijvoorbeeld:

- U bent niet fatsoenlijk te woord gestaan;
- U wacht al veel te lang op de afhandeling van uw zaak, zonder dat u daarvoor een verklaring krijgt;
- U heeft het gevoel dat er niet naar u geluisterd wordt;
- U krijgt naar uw mening niet de juiste informatie;
- Uw brief of het ingediende contactformulier wordt niet beantwoord;
- U wordt niet teruggebeld;
- U voelt zich onheus bejegend.

Over een aantal zaken kunt u géén klacht indienen, namelijk over:

- een genomen besluit;
- het algemeen beleid van de gemeente;
- (politie)optreden;
- zaken die de Thuisvester betreffen.

U kunt dus een klacht indienen over de wijze waarop gemeenteambtenaren en gemeentebestuurders met u zijn omgegaan.

Er zijn voor u geen kosten verbonden aan de behandeling van uw klacht door de klachtencoördinator.

Als u een klacht ingediend heeft, ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Daarna wordt u uitgenodigd om uw klacht te komen toelichten tijdens een gesprek.

Binnen acht weken na het toelichtende gesprek wordt een besluit genomen op uw klacht.

Schrijf uw klacht op de achterzijde van dit formulier.

Na invullen van het formulier, kunt u het formulier:

- inleveren bij de receptie van het gemeentehuis. Vraagt u om een ontvangstbevestiging?
- Opsturen naar: **Gemeente Oosterhout**
T.a.v. klachtencoördinator
Postbus 10150
4902 GB OOSTERHOUT

Naam : _____
Adres : _____
Postcode : _____
Woonplaats : _____
Telefoonnummer : _____
Datum : _____

Handtekening : _____

