



## *Klachtenregeling*

Porthos heeft dagelijks veel contact met personen, bedrijven en instellingen. Bij zoveel contact kan er soms iets misgaan. Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld, kunt u een klacht indienen. In deze folder leest u wat u kunt doen, tot wie u zich kunt wenden en wat u van ons kunt verwachten.

### **Informeel contact**

Porthos en de gemeenten doen er zoveel als mogelijk aan om de kwaliteit van dienstverlening te bewaken. Mocht u toch ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan betreuren we dit en gaan we hierover graag met u in gesprek. Wellicht kunnen we samen tot een informele oplossing komen en is het niet nodig om een officiële klacht in te dienen. Als u niet tevreden bent over de uitkomst van het gesprek, kunt u na afloop alsnog een officiële klacht indienen.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht gaat over de manier waarop een bestuursorgaan (bijvoorbeeld het college van burgemeester of wethouders) of een medewerker van Porthos (als medewerker van de gemeente) zich tegenover u heeft gedragen.

Bijvoorbeeld:

- onjuiste behandeling wat betreft omgangsvormen en fatsoen;
- onjuiste of onvolledige manier waarop informatie wordt verstrekt;
- niet nakomen van gemaakte afspraken of gedane toezeggingen;
- niet binnen een redelijke termijn beantwoorden van brieven;
- niet bereid zijn om gemaakte fouten te herstellen.

### **Klacht over leverancier**

Een klacht over een leverancier van zorg of voorzieningen moet u bij de betreffende leverancier indienen.

### **Wat is geen klacht?**

Voor een goede afhandeling van 'uw signaal' is het belangrijk dat u onderscheid maakt tussen een klacht en andere zaken waar u ontevreden over bent, zoals:

- Bezwaren tegen een besluit waar u het inhoudelijk niet mee eens bent. Bijvoorbeeld wanneer uw verzoek om vergoeding voor verhuiskosten wordt afgewezen. U kunt dan geen klacht indienen, wel een bezwaarschrift. Klachten gaan over hoe u behandeld bent. Bezwaren gaan over inhoudelijke beslissingen waar u het niet mee eens bent.
- U kunt geen klacht indienen over beleidsbeslissingen, zoals de inhoud van een verordening.

### **Hoe dient u een klacht in?**

De gemeente Veere behandelt de klachten over Porthos namens de drie gemeenten. U kunt uw klacht indienen door een brief of e-mail te sturen aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Veere. De contactgegevens zijn:

*College van burgemeester en wethouders van de gemeente Veere*

*Postbus 1000*

*4357 ZV Domburg*

Zorg ervoor dat uw klacht voorzien is van uw naam, adres, het telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent, datum, ondertekening en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de persoon waartegen de klacht is gericht en hoe u door deze persoon behandeld bent.

### **Wat mag u verwachten?**

Wanneer u een klacht heeft ingediend, krijgt u van de gemeente een brief of e-mail met een ontvangstbevestiging. Als u een klacht heeft ingediend over een medewerker wordt uw klacht door een andere medewerker behandeld. De klachtbehandelaar probeert in goed overleg tot een oplossing te komen. Afhankelijk van uw situatie handelt de gemeente uw klacht binnen zes of tien weken af. De beslissing op uw klacht wordt schriftelijk aan u bekend gemaakt, met uitleg en onderbouwing.

### **Wat als u niet tevreden bent met de klachtafhandeling?**

Als u vindt dat de klacht niet op tijd of niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u naar de Zeeuwse Ombudsman stappen. U kunt dus niet terecht bij de Nationale ombudsman.

U kunt de Zeeuwse Ombudsman via de volgende gegevens bereiken:

*De Zeeuwse Ombudsman*

*Postbus 6000*

*4330 LA Middelburg*

*Telefoon (0118) 67 55 71*

*E-mail: [info@dezeeuwseombudsman.nl](mailto:info@dezeeuwseombudsman.nl)*

U mag uw klacht, schriftelijk, telefonisch of per e-mail bij de Zeeuwse Ombudsman indienen. Als u dit prettig vindt kunt u ook gebruik maken van het klachtenformulier op de website: [www.dezeeuwseombudsman.nl](http://www.dezeeuwseombudsman.nl)

Correspondentieadres:

Postbus 1000, 4357 ZV Domburg

**Porthos Middelburg**

Sint Sebastiaanstraat 12

4331 PL Middelburg

**Porthos Vlissingen**

Open Wijschool De Combinatie

Pablo Picassoplein 126

4382 KB Vlissingen

**Openingstijden:**

Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

**Algemeen telefoonnummer:**

088-751 4000

Het callcenter is op werkdagen bereikbaar van 9.00 tot 16.00 uur

[info@porthos.nl](mailto:info@porthos.nl) | [www.porthos.nl](http://www.porthos.nl)

