

Inleiding

De gemeente is verantwoordelijk voor de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne. De gemeente is daarmee ook verantwoordelijk voor het in behandeling nemen en afhandelen van klachten (9.1 Algemene wet bestuursrecht).

Wat is een klacht?

Er is een verschil tussen een klacht en zaken waarover u ontevreden bent of van mening verschilt. Een klacht gaat altijd om een 'gedraging'. Om het verschil te duiden zijn hieronder voorbeelden uitgewerkt. U hebt altijd het recht een klacht in te dienen, ook als u vanwege de aard van de klacht niet met het locatiebeheer hebt gesproken.

Voorbeelden van klachten:

- Als u het gevoel heeft onterecht behandeld te worden door medewerkers of als er sprake is van discriminatie en/of respectloos gedrag. Dit zijn voorbeelden van gedragingen. Dit kan gaan over verschillende onderwerpen.

Voorbeelden van iets wat geen klacht is:

- U bent tevreden over uw kamer in de opvanglocatie, maar u zou graag een grotere kamer willen. Dit is een voorkeur en geen klacht.
- U vindt de aangeboden activiteiten in de opvang leuk, maar u zou het prettig vinden als er meer (creatieve) activiteiten worden georganiseerd. Dit is een voorkeur en geen klacht.
- U ervaart hinder bij de halfjaarlijkse controle van uw rookmelder in uw kamer. Dit is opgenomen in de huisregels, dit is dus geen klacht.
- U merkt dat er meer mensen komen wonen in de opvanglocatie, maar dit belemmert u niet in uw dagelijkse activiteiten.

Procedure voor indienen van een klacht

1. Voordat u het klachtenformulier invult, verzoeken wij u om in gesprek te gaan met het beheer van de opvanglocatie. U maakt uw klacht kenbaar en probeert met de medewerker op locatie tot een oplossing te komen.
2. Als u er niet naar tevredenheid uitkomt of u kunt door de aard van de klacht niet naar locatiemedewerkers, dan kunt u de klacht indienen op twee verschillende manieren.
 - a. U kunt met uw digi-d een klacht indienen via de website [Klacht over gemeente | Gemeente Schouwen-Duiveland](#)
 - b. Als het niet lukt om dit met uw digi-d te doen, kunt onderstaande formulier (bijlage 2) invullen en mailen naar gijsbert.veldhuizen@schouwen-duiveland.nl

Vul het klachtenformulier zo volledig mogelijk in. Vul tenminste uw naam en adres, de datum en de omschrijving van uw klacht in. U moet het formulier ondertekenen.

3. De gemeente neemt de klacht in behandeling. U ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht.
4. De klacht wordt behandeld door een medewerker die niet bij uw klacht betrokken is geweest. De gemeente handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst af. Eventueel kan de gemeente de afhandeling 4 weken uitstellen. De gemeente hoort de indiener van de klacht en eventuele betrokkenen. De gemeente stelt de indiener schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover en de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. Hierbij wordt vermeld waar de indiener een verzoekschrift in kan dienen als u het niet eens bent met de conclusies. In bijlage 1 kunt u de klachtenprocedure schematisch vinden.

Bijlage 1 Klachtenprocedure schematisch

[Klachtenprocedure gemeente Schouwen-Duiveland](#)
Vertaald in het Oekraïens

Bijlage 2 Klachtenformulier Gemeentelijke Opvang Oekraïense vluchtelingen

Als het niet lukt om met uw digi-d een klacht in te dienen via [[Klacht over gemeente | Gemeente Schouwen-Duiveland](#)], kunt u dit formulier invullen. U kunt dit mailen naar [gijsbert.veldhuizen@schouwen-duiveland.nl], afgeven bij of versturen per post naar het gemeentehuis.

	<i>Gegevens indiener klacht of ontevredenheid</i>
Naam:	
Verblijfslocatie:	
Adres:	
Contactgegevens van indiener klacht:	
Contactgegevens gemachtigde:	
	<i>Gegevens over wie de klacht of ontevredenheid is ingediend</i>
Naam:	
Adres:	
Functie:	
Contactgegevens:	

Datum klacht of ontevredenheid:	
Omschrijving van de klacht of ontevredenheid:	

Datum:	Handtekening:
--------	---------------