

VAK 2: registratie klacht in te vullen door de klachtencoördinator

Volgnummer in klachtenregister:

Motivering ontvankelijkheidsonderzoek:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Indien NIET ONTVANKELIJK: (Vak 3 niet invullen!)

‘Melding klacht is niet ontvankelijk’ doorgegeven op:

Indien WEL ONTVANKELIJK:

Naam & voornaam klachtenbehandelaar:

‘Melding klacht is ontvankelijk’ doorgegeven op:

VAK 3: onderzoek ten gronde in te vullen door de klachtenbehandelaar

Datum start onderzoek:

In overleg met de indiener wordt de klacht onderzocht en wordt een oplossing voorgesteld, alle nuttige documenten worden als bijlage in het dossier opgenomen.

Datum van de eindbeslissing:

Motivering van de eindbeslissing:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Voorgestelde oplossing van het probleem:

.....
.....
.....

VAK 4: eindconclusie in te vullen door de klachtencoördinator

Resultaat van het onderzoek: aanduiden wat past

- Anonieme klacht
- De klacht is niet ontvankelijk
- De klacht is ontvankelijk
 - Er blijft onduidelijkheid
 - De klacht werd tijdens het onderzoek ingetrokken
 - De klacht werd tijdens het onderzoek al rechtgezet en opgelost
 - De klacht is deels gegrond, er wordt een oplossing geboden waar mogelijk
 - De klacht is gegrond, er wordt een oplossing geboden

‘Bekendmaking afhandeling klacht’ doorgegeven aan indiener op:

VAK 5: afsluiten van het dossier

Dossier volledig afgesloten op:

Handtekening klachtencoördinator:

.....

Wat is een klacht en hoe dien je die in?

Elke gebruiker van de gemeentelijke of OCMW-dienstverlening heeft het recht om een klacht te uiten en op een grondige behandeling van die klacht.

§1. Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke of OCMW-dienstverlening over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op:

- a) het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- b) het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- c) het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie

§3. Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden niet beschouwd als klachten en vallen daardoor niet onder de gemeentelijke of OCMW-klachtenprocedure die in dit reglement omschreven staat.

§4. De klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, over het gevoerde beleid of over beleidsverklaringen en -voornemens. Ook klachten waarvoor een specifieke wettelijke procedure is voorzien, behoren niet tot het toepassingsgebied van dit reglement.

Voor de volledige uitleg over het klachtenreglement, verwijzen we naar het uitgebreide participatiereglement 2019-2025.

Klachten kunnen alleen schriftelijk ingediend worden. Dat gebeurt via de gemeentelijke website, via gemeentebestuur@glabbeek.be of per post. Mondelinge en anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.