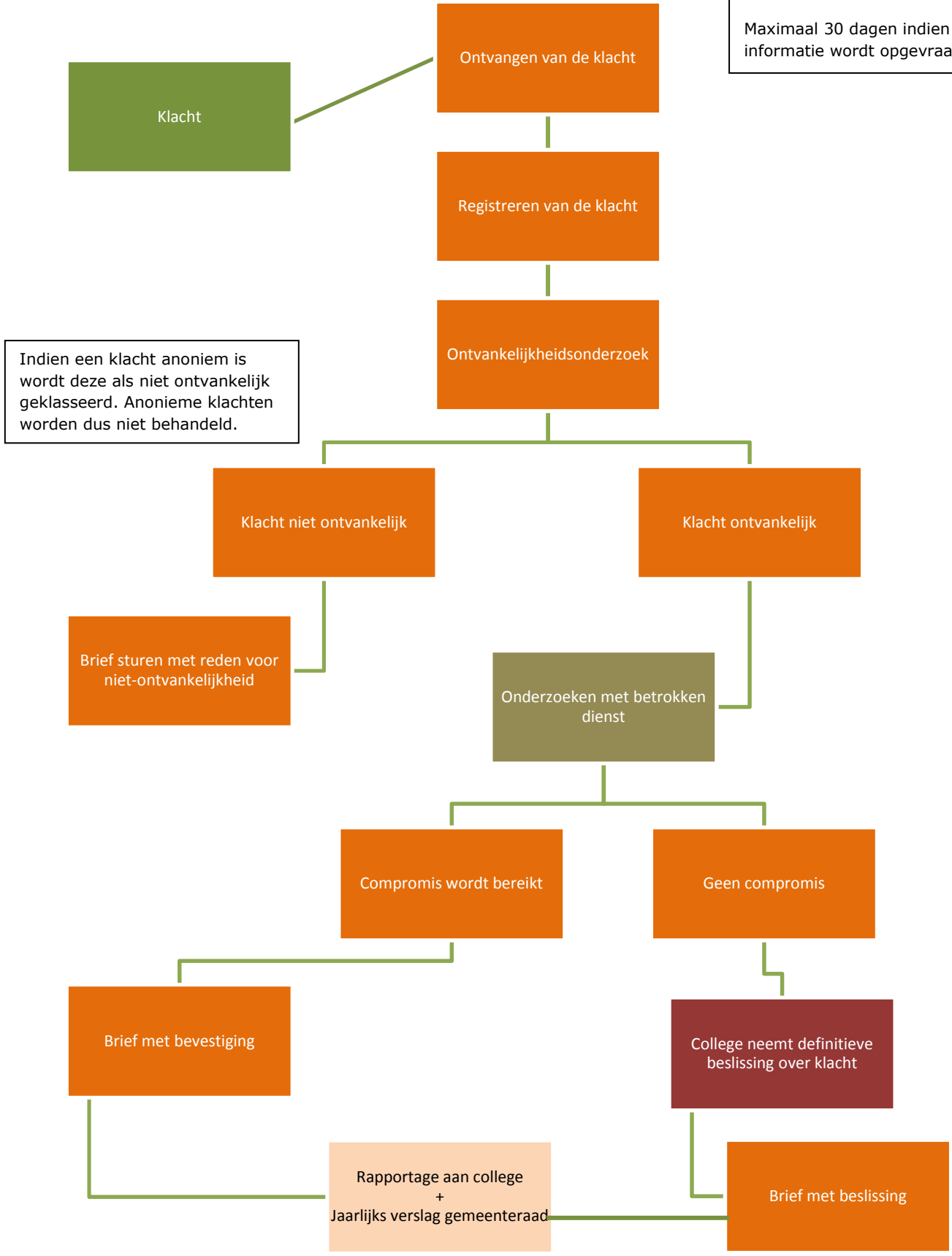


Klachtenprocedure

Maximaal 10 dagen voor beslissing ontvankelijk of niet
Maximaal 30 dagen indien extra informatie wordt opgevraagd



Indien een klacht anoniem is wordt deze als niet ontvankelijk geklasseerd. Anonieme klachten worden dus niet behandeld.

Legende
-- actie door klachtenambtenaar
-- actie door klachtenambtenaar & diensten
-- actie door college

1. De klacht wordt schriftelijk met vermelding van de identiteit van de klager ingediend:
 - Via een brief
 - Via een formulier indien mondeling aan loket
 - Via e-mail
2. De klachtenambtenaar ontvangt de klacht.
3. Ze registreert de klacht in het klachtenprogramma.
4. Ze onderzoekt of de klacht ontvankelijk is volgens de regels van het klachtenreglement.
5. Als de klacht niet ontvankelijk is wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht met een brief waarin de reden duidelijk vermeld wordt. Ook als de klager anoniem is wordt de klacht als niet ontvankelijk behandeld.
6. Als er niet voldoende informatie verschaft is, stuurt de klachtenambtenaar een brief met de vraag voor meer informatie. De klager krijgt maximaal 10 werkdagen de tijd om hierop te antwoorden.
7. Als de klacht ontvankelijk is onderzoekt de klachtenambtenaar de situatie en bespreekt deze met de betrokken diensten.
8. Samen met de betrokken diensten en de klager wordt er naar een oplossing gezocht.
9. Als er een compromis wordt bereikt wordt dit schriftelijk bevestigd per brief.
10. Als er geen compromis wordt bereikt wordt het probleem besproken op het college van burgemeester en schepenen en neemt het college de definitieve beslissing. Deze beslissing wordt ook bevestigd per brief.
11. Op periodieke basis wordt een verslag gerapporteerd aan het college van burgemeester en schepenen.
Jaarlijks wordt er een verslag gerapporteerd aan de gemeenteraad.