



Meldformulier – klachten

(interne referentie: S013 – v 03/09/2015)

Gegevens

Naam:

Adres:

Telefoon:.....

Mail:

De klacht:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Betrokken dienst/sector:

Betrokken personeelslid:

Gemeld op:

Gemeld via (mail, telefoon, website, loket, ...):.....

Gemeld aan:

De gegevens van deze fiche worden opgenomen in het bestand van het gemeentebestuur Middelkerke. Ze zijn bestemd voor het beheer van uw klachtdossier. Overeenkomstig de wet van 8/12/1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft u altijd inzage- en correctierecht.





Hoe wordt deze klacht verwerkt?

Waar klachten melden?

- Via dit formulier (elk gemeentelijk loket)
- www.middelkerke.be
- 059 31 30 16 (gemeentehuis)
- secretariaat@middelkerke.be

Wat gebeurt er met uw klacht?

Elke klacht wordt geregistreerd

Elke klacht wordt onderzocht – u ontvangt hiervan een schriftelijk bewijs.

Eerst wordt gekeken of het wel om een klacht gaat (zie klachtenreglement), daarna wordt onderzocht of de klacht terecht is, met andere woorden of er sprake is van een fout.

Voorbeelden van een fout:

- termijn overschreden
- fout gemaakt
- niet of slecht uitgevoerd
- klantvriendelijk
- ...

Beoordeling van een klacht

De klachtencoördinator velt na het feitenonderzoek en het advies van de klachtenbehandelaar onafhankelijk een 'oordeel'. Ook hiervan wordt u op de hoogte gebracht, ten laatste binnen de twee maanden.

Waarom klacht indienen?

Nuttig voor u

Indien we inderdaad een fout gemaakt hebben kan dit leiden tot verontschuldiging, een rechtzetting, een oplossing of een tegemoetkoming.

En voor het gemeentebestuur

De registratie van uw klachten over de gemeentelijke dienstverlening moeten ons toestaan om onze dienstverlening waar nodig te verbeteren.

Meldingen voor een ander bestuur

Meldingen voor een ander bestuur of hogere overheid worden automatisch naar hen doorgestuurd. De klager ontvangt een kopie van het begeleidend schrijven aan dit bestuur. Hierop staan de contactgegevens van de verantwoordelijke overheid.

Meer informatie?

Secretariaat - Gemeentebestuur Middelkerke - Spermaliestraat 1 - 8430 Middelkerke
secretariaat@middelkerke.be - 059 31 30 16

