

Info

Een klacht indienen kan via mail, per brief, telefonisch of mondeling aan elk loket en online www.middelkerke.be/klachten

Meer info over de werkwijze

Informatiedienst

Gemeentehuis
Spermaliestraat 1
8430 Middelkerke

Openingsuren

- maandag t/m donderdag van 9 tot 12 u. en 13 tot 16 u.
- vrijdag van 9 tot 12 u.

tel. 059 31 30 16
informatiedienst@middelkerke.be

Na de klacht

U krijgt een ontvangstbevestiging binnen de veertien kalenderdagen na registratie. Ten laatste twee maanden na de registratie krijgt u bericht over de uitkomst van uw klacht.

Opgelost?

In eerste instantie proberen we uiteraard uw klacht rechtstreeks met u op te lossen. Desnoods wordt de fout zo snel mogelijk rechtgezet.

Uiteindelijk kan uw klacht leiden tot een verontschuldiging, rechtzetting, oplossing of tegemoetkoming. Intern proberen wij dan te voorkomen dat dezelfde fout zich voordoet.

Het reglement 'klachtenbehandeling' werd goedgekeurd in de gemeenteraad van 10/04/2008 (12)

Klachtencoördinator: gemeentesecretaris

Samen klachten voorkomen

Heeft u klachten over onze dienstverlening?

Meld ze ons.

We willen immers graag leren uit onze fouten en herhaling voorkomen.

Klachten geven u de kans om fouten in onze dienstverlening te melden.

Klachten geven ons de kans om fouten te herstellen en te voorkomen.

middelkerke
gemeente



Een klacht herkennen...

Het gemeentebestuur streeft naar de best mogelijke dienstverlening.

Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent en een klacht uit.

Ben je ontevreden over de dienstverlening, de wijze waarop je bent behandeld, de termijn waarbinnen iets werd afgeleverd, de werkwijze, iets wat niet werd uitgevoerd, moet je te lang wachten?

De gemeente heeft daarom een reglement goedgekeurd om dergelijke klachten te verwerken.

WEL een klacht

Klachten over ambtelijke organisatie en dienstverlening (= ambtenaren en gemeentelijke mandatarissen)

Voorbeelden

- Een foute handeling
 - behandelingswijze "Ik werd afgesnauwd"
 - termijn "ik wacht nu al maanden op deze vergunning"
 - beslissing "de beslissing is niet gemotiveerd"
- Het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- Het niet uitvoeren van een handeling of prestatie door een ambtenaar, een gemeenteraadslid, een schepen of de burgemeester

Van toepassing op

gemeentebestuur
(gemeentepersoneel en politieke mandatarissen)

GEEN klacht

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, petitie, voorstellen van burgers en verzoekschriftenprocedure
- formele beroepen en bezwaren
- algemene klachten over regelgeving, (al dan niet) gevoerd beleid, beleidsvoornemens of verklaringen
- werking of beslissingen van de politieke instellingen
- bestaande klacht
- lopend juridisch dossier
- anonieme klachten
- scheldpartijen
- petitie
- kettingbrieven
- informatievragen

Niet van toepassing op

- lokale politie
- OCMW
- gemeentelijke vzw's
- het autonoom gemeentebedrijf
- andere overheden