

Een klacht indienen

Wat is een klacht?

Vind je dat onze diensten je niet correct hebben behandeld? Werd je door een medewerker onvriendelijk benaderd of kreeg je een onbeleefd antwoord? Moest je onredelijk lang wachten tot je vraag of probleem werd opgevolgd? Dan heb je de mogelijkheid om hierover officieel een klacht in te dienen.

Klachten kunnen zowel betrekking hebben op het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schepen of raadslid. Wanneer het om een klacht gaat over het niet correct handelen van politieke mandatarissen, wordt de klacht behandeld in de deontologische commissie.

Wat is géén klacht?

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petities
- algemene klachten over de regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
- klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen
- algemene onvrede over de staat van het wegdek

Wie volgt deze klacht op?

De klachtencoördinator registreert je klacht en gaat na of die ontvankelijk is - of hij met andere woorden voldoet aan de omschrijving van 'klacht'. Daarna zorgt de klachtencoördinator dat de nodige stappen in de procedure worden gezet.

Procedure

Een klacht indienen kan op vijf verschillende manieren:

- [via dit invulformulier](#)
- via mail naar communicatie@kortemark.be
- telefonisch bij het onthaal op 051 575 575
- per brief aan Gemeente Kortemark, t.a.v. klachtencoördinator, Stationsstraat 68, 8610 Kortemark
- mondeling aan het onthaal in De Roende, Hospitaalstraat 31, 8610 Kortemark

Alle klachten komen bij de klachtencoördinator terecht, die ze bijhoudt in een register. Deze persoon speelt de klacht binnen de 14 dagen ook door aan de klachtenbehandelaar. Dit is in principe het hoofd van de dienst of de overste van de persoon waartegen/tegen wie de klacht is geuit. Is de klacht niet ontvankelijk, dan verneem je dat ook binnen de 14 dagen.

De klachtenbehandelaar bezorgt het eindverslag van de evaluatie van de klacht en eventuele opvolging binnen de 20 werkdagen aan de klachtencoördinator. Binnen de vijf werkdagen na ontvangst van dit verslag zendt deze een brief aan de klachtindiener met een samenvatting van de doorlopen procedure en het eindresultaat.

Kan een klacht niet ontvankelijk zijn?

Ja, dat kan in onderstaande gevallen:

- anonieme klachten
- vage klachten
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan 6 maanden geleden voordeden

- klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft
- punten waarvoor al eerder klacht werd ingediend en een standpunt werd ingenomen waarmee de indiener zich niet kan verzoenen

Contact informatie

- **Communicatiedienst**

Gemeentehuis

Stationsstraat 68
8610 Kortemark

- T: 051 57 51 20
-  communicatie@kortemark.be
- <http://www.kortemark.be>