

## **Meer informatie voor het indienen van een klacht**

De gemeente doet haar best om een zo goed mogelijke dienstverlening te verzekeren. We streven naar een klantvriendelijke en vlotte behandeling van al je aanvragen en dossiers.

Als we hier toch niet in zouden slagen en je bent ontevreden over onze dienstverlening, dan kan je gebruik maken van onze procedure voor klachtenbehandeling.

De gemeenteraad heeft op 1 maart 2012 vastgelegd wat er precies onder een klacht wordt verstaan, wie de klacht zal behandelen en welke procedure daarbij wordt gevolgd.

### **Definitie van een klacht**

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van vastgestelde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

Een handeling of prestatie kan zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van de ambtenaar;
- een termijn;
- een beslissing van de ambtenaar.

### **Wat is zeker GEEN klacht?**

De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, verzoekschriften, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's, algemene klachten over de regelgeving, over het gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

### **Klachtenmeldpunt**

Om een klacht te uiten heeft het gemeentebestuur een centraal klachtenmeldpunt ingesteld.

Een klacht kan enkel schriftelijk geuit worden via brief, fax of e-mail.

Bij mondelinge meldingen wordt het klachtenformulier ingevuld en door de klager ondertekend.

#### ***Centraal Meldpunt***

Gemeentebestuur Voeren – Klachtenbehandeling

Gemeenteplein 1

3798 VOEREN

tel. 04 381 99 55

e-mail: algemeen.directeur@devoor.be