

## **Klachtenreglement**

### **Art. 1**

Een klacht is een uiting van duidelijke ontevredenheid over de zonale dienstverlening. Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen over de handelingen en de werking van onze hulpverleningszone.

### **Art. 2**

Klachten komen steeds terecht bij de klachtenbehandelaar. Deze zorgt ervoor dat de klacht grondig onderzocht wordt, dat de afspraken in deze procedure gevolgd worden en de klager een gepast antwoord krijgt.

### **Art. 3**

Een klacht kan ingediend worden via het formulier op de website of via brief gericht aan de zone t.a.v. de klachtenbehandelaar.

### **Art. 4**

Het reglement is niet van toepassing op beleidsbeslissingen, beleidsverklaringen, regelgeving, facturatie, meldingen, suggesties, petitie, ...

### **Art. 5**

Een klacht wordt behandeld als deze ontvankelijk is.

Wanneer is deze niet ontvankelijk:

\*wanneer het geen klacht is (zie art. 4);

\*wanneer de feiten langer dan 1 jaar geleden zijn;

\*wanneer de klacht anoniem is;

\*wanneer er reeds een juridische procedure loopt aangaande de klacht;

\*wanneer onze zone geen betrokken partij is en de materie buiten de bevoegdheid van de zone ligt;

\*wanneer je zelf geen betrokken partij bent;

\*wanneer al eerder een klacht werd ingediend over het feit;

\*wanneer deze onredelijk is.

### **Art. 6**

De klachtenbehandelaar laat de klager binnen 14 dagen weten of de klacht ontvankelijk is. Wanneer ze niet ontvankelijk is, moet duidelijk gemotiveerd worden waarom. Als de klacht ontvankelijk is, wordt er vermeld wanneer de klager een antwoord op zijn klacht mag verwachten.

### **Art. 7**

De klachtenbehandelaar gebruikt en deelt de identiteitsgegevens van de klager enkel voor zover het nodig is om de klacht op een juiste manier te kunnen behandelen.

### **Art. 8**

De klacht komt in een register, waar de zoneleiding en bestuursleden toegang toe hebben om de werking en het beleid te kunnen monitoren en bijsturen.

**Art. 9**

De klachtenbehandelaar coördineert de afhandeling van de klacht door de bevoegde diensten van de zone. De klacht wordt beoordeeld en er wordt gezocht naar een oplossing. Deze wordt ook gemotiveerd.

**Art.10**

Een klacht wordt binnen 40 dagen na ontvangst afgehandeld. De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek.

**Art. 11**

De procedure is te raadplegen op de website van de zone.