

Procedure Klachtenbehandeling

Doelstelling van een klachtenprocedure

- Een professioneel aanspreekpunt zijn voor de klant.
- Zorgvuldige klachtenbehandeling als element van behoorlijk bestuur.
- De systematische opvolging transparant maken.
- Klachtenbehandeling zien als kwaliteitsbewaking van de dienstverlening.

Wat is een klacht

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de dienstverlening van Kleine Landeigendom Zuiderkempem CVBA. De klacht moet dus betrekking hebben op de werking en handelingen van de maatschappij.

De klacht heeft betrekking op

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van de handeling;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.
- ...

De indiener van een klacht deed één of meerdere pogingen om de klacht rechtstreeks te bespreken met de betrokken medewerker / dienst om op die manier te komen tot een oplossing. In de procedure zal ook steeds gevraagd worden of dit effectief gebeurde.

Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden niet beschouwd als klachten.

Wie kan een klacht indienen

Elke gebruiker van de dienstverlening van Kleine Landeigendom Zuiderkempem kan een klacht indienen. Het kan gaan om een koper, bezoeker, kandidaat koper, lening aanvrager...

Hoe kan je een klacht indienen

Klachten kunnen ingediend worden via (aangetekende) brief, email, telefoon en mondeling. Deze moeten steeds gericht worden aan de klachtenbeheerder, deze wordt vermeld op de website. Een klacht zal echter slechts behandeld worden indien, de identiteit en het adres van de klager bekend zijn.

De klachtenbeheerder

De klachtenbeheerder is de Deskundige Financiën en Administratie en is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling. De klachtenbeheerder mag niet bij de feiten, waarop de klacht betrekking

heeft, betrokken zijn. Indien dit toch het geval is, zal de algemeen directeur optreden als klachtenbeheerder. Aan de klachtenbeheerder kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt. De klacht wordt onafhankelijk en gebonden aan het beroepsgeheim behandeld. Er wordt steeds nadruk gelegd dat de klacht in de toekomst dient vermeden te worden.

Formulering klacht

De klacht moet een concrete omschrijving bevatten van de feiten waartegen ze gericht is.

Klacht is niet ontvankelijk

De klacht is niet ontvankelijk als:

- ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend;
- ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend en waarover een juridische beroep aanhangig is;
- ze kennelijk ongegrond is;
- de klager geen belang kan aantonen;
- ze gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid behoren van het bestuur van Kleine Landeigendom Zuiderkempen;
- Kleine Landeigendom Zuiderkempen geen betrokken partij is.

De klachtenbeheerder voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit. Ontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtenbeheerder deelt aan de klager schriftelijk, binnen de 10 dagen na ontvangst klacht, gemotiveerd mee waarom de klacht als niet-ontvankelijk wordt beschouwd.

Procedure behandeling ontvankelijke klachten

- De klacht wordt ontvangen en behandeld door de klachtenbeheerder.
- De ontvangst en de ontvankelijkheid van de klacht wordt binnen de 10 dagen schriftelijk bevestigd (de datum van de inkomststempel wordt beschouwd als de datum van ontvangst).
- De klachtenbeheerder verzamelt de nodige gegevens en elementen om de relevantie van de klacht te staven en mogelijke oplossingen aan te reiken. Indien nodig overlegt zij hiertoe met collega's en deskundigen.
- De klacht wordt afgehandeld binnen 45 dagen na ontvangst.
- De klachtenbeheerder stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert deze. Hierbij wordt ook melding gemaakt van de mogelijkheid tot indienen van een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Klachtenregister

Nadat de klachtenbeheerder de klacht heeft ontvangen, registreert hij ze (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is) in een bestand met volgende gegevens:

1. de datum van de klacht;
2. de identificatiegegevens van de klager: naam, adres, telefoonnummer en eventueel e-mail adres;
3. via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld;
4. een korte omschrijving van de klacht;
5. de dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft.

Nadat de klacht is afgehandeld, registreert hij:

1. de datum van afhandeling van de klacht;
2. het resultaat van de klachtenbehandeling.

Rapportering

- Jaarlijks, voor 10 februari, wordt er bij de Vlaamse ombudsdienst verslag uitgebracht over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandelingen van deze klachten. Het verslag wordt opgenomen in het jaarverslag.

Dit reglement treedt in werking na goedkeuring RVB op 03/03/2021.