

De klachtenprocedure, in het kort

1. Klachten moeten schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de klachtencommissie van Burgerkracht Limburg.
2. De indiener van een klacht (de klager) krijgt een ontvangstbevestiging met informatie over de wijze waarop de klacht wordt behandeld.
3. De persoon waarover de klacht gaat wordt (de beklagde) wordt daarover geïnformeerd. Zij of hij kan binnen 2 weken op de klacht reageren.
4. De klager en de beklagde ontvangen een kopie of print van alle documenten, die van belang zijn voor de behandeling van de klacht.
5. Als een klacht in behandeling is genomen en inhoudelijk beoordeeld, dan vindt er een hoorzitting plaats.
6. Ziet de klager afziet van die hoorzitting, dan wordt de beklagde om een reactie gevraagd (hoor en wederhoor).
7. Binnen 6 weken doet de klachtencommissie uitspraak over de vraag of de klacht wel of niet gegrond is.
8. De uitspraak van de klachtencommissie wordt verstuurd naar de klager, de beklagde en de directeur/bestuurder van Burgerkracht Limburg.

Voor een uitgebreide beschrijving, zie de klachtenregeling van Burgerkracht Limburg.