

# Klachtenprocedure

## Reglement klachtenbehandeling

Met betrekking tot de organisatie, inrichting en uitvoering van vaccinaties in de vaccinatiepunten binnen ELZ Kempenland.

### 1. Voorwerp en doelstelling

1.1. Dit reglement regelt de behandeling van klachten over de organisatie en werking van de vaccinaties in de vaccinatiepunten binnen de ELZ Kempenland. Het doel van de klachtenprocedure is om klachten op een klantvriendelijke manier te behandelen en een omgeving te creëren waarin burgers, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers zich vrij voelen om klachten te uiten. Klachten worden in ELZ Kempenland beschouwd als signalen om de kwaliteit te verbeteren.

### 2.5. Volgende klachten worden niet behandeld:

- anonieme klachten of klachten waarbij de klager geen rechtstreeks of persoonlijk belang kan aantonen
- vage klachten waarbij niet duidelijk is tegen welke feiten, handelingen of verrichtingen de klacht gericht is
- klachten over gebeurtenissen of voorvallen die niets met de vaccinaties in de voorziene vaccinatiepunten te maken hebben
- identieke klachten (door eenzelfde klager) die reeds eerder werden behandeld (en waar geen nieuwe elementen aan werden toegevoegd)
- klachten waarbij of waarbij de inrichtende organisaties (Lokale Besturen, en ELZKempenland) geen betrokken partij zijn
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke of administratieve procedure. In voorkomend geval wordt het onderzoek naar en de behandeling van de klacht opgeschort
- klachten waarvoor de wetgever voorziet in een andere specifieke procedure
- wanneer misbruik of oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van het recht om klachten in te dienen, of wanneer de klacht manifest ongegrond is.