

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de gemeenteraad van 27 september 2016 betreffende de goedkeuring van het gemeentelijk reglement klachtenbehandeling.

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

Artikel 1

Onder “klacht” wordt verstaan: een manifeste uiting (mondeling, schriftelijk of elektronisch) door een ontevreden gebruiker, over een door het gemeentebestuur verrichte of verzuimde handeling of prestatie.

Klachten hebben betrekking op het niet correct handelen van gemeentediensten of medewerkers.

Een klacht kan betrekking hebben op:

1. het uitblijven van een prestatie of beslissing
2. ontoereikende informatieverstrekking
3. gebrek aan akkoord met de prestatie of beslissing
4. onbereikbaarheid van de administratie
5. onheuse behandeling van de gebruiker

Artikel 2

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

1. algemene klachten over (al dan niet) gevoerd beleid
2. klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
3. klachten over feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid is voorzien (zolang de beroepsmogelijkheid niet is aangewend)
4. klachten over feiten of handelingen waarover juridisch beroep aanhangig is
5. vragen om informatie, meldingen, suggesties, bezwaren of petitiees

Artikel 3

Een klacht is slechts ontvankelijk indien:

1. de identiteit en het adres van de klager bekend zijn
2. de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is en die betrekking hebben op een gemeentelijke aangelegenheid

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

1. het geen klacht betreft zoals gedefinieerd in artikel 1 van dit reglement
2. de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend, die al werd behandeld conform de klachtenprocedure
3. ze betrekking heeft op feiten waarvoor het gemeentebestuur niet verantwoordelijk is
4. ze betrekking heeft op feiten die langer dan zes maanden voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden

Artikel 4

Een medewerker van het gemeentebestuur kan net zoals een andere burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Interne klachten over de samenwerking tussen verschillende diensten en klachten van medewerkers van het gemeentebestuur over hun eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder de klachtenprocedure.

Klachten tegen leden van het college van burgemeester en schepenen en leden van de gemeenteraad vallen niet onder deze klachtenprocedure.

Artikel 5

Elk personeelslid van het gemeentebestuur kan klachten via verschillende kanalen in ontvangst nemen. Elke klacht wordt overgemaakt aan de dienst Communicatie.

1. De klacht wordt geregistreerd en de dienst Communicatie start een ontvankelijkheidsonderzoek.
2. Binnen de 10 kalenderdagen bezorgt de dienst Communicatie een ontvangstmelding aan de klager.
3. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt door de bevoegde dienst een inhoudelijk onderzoek gestart. De bevoegde dienst maakt het verslag van dit onderzoek en een antwoord op de klacht over aan de dienst Communicatie.
4. Indien de klacht onontvankelijk is, wordt deze - indien mogelijk - overgemaakt aan de bevoegde instantie.
5. Binnen de 45 kalenderdagen bezorgt de dienst Communicatie een gemotiveerd antwoord aan de klager.

Als klachtenbehandelaar binnen de bevoegde dienst treedt op: de hiërarchische overste van degene tegen wiens gedraging de klacht gericht is en die zelf niet bij de gedraging waarover geklaagd wordt betrokken is geweest.

Artikel 6

Jaarlijks wordt door de gemeentesecretaris over de geregistreerde klachten gerapporteerd aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad.

Artikel 7

Deze regeling treedt in werking vanaf heden.