

VASTSTELLING VAN EEN REGLEMENT OP DE KLACHTENBEHANDELING

Art. 1. Er wordt op het ambtelijk niveau van de gemeente een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.

Art. 2. § 1 Voor de toepassing van dit reglement wordt als klacht beschouwd: een manifeste schriftelijke uiting van ontevredenheid waar de burger (natuurlijke persoon of rechtspersoon) bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid, al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§ 2 Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie
2. het afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze
3. het niet (tijdig) uitvoeren van een handeling of prestatie.

§ 3 Een handeling of prestatie kan zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van de ambtenaren
- een termijn
- een beslissing van de ambtenaar.

Art. 3. §1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op anoniem ingediende klachten noch op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's. Ze is niet van toepassing op schadeverwekkende handelingen waar de burgerlijke aansprakelijkheid van de gemeente in het gedrang komt.

Deze procedure is evenmin van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

§2 Klachten moeten niet verplicht worden behandeld indien zij betrekking hebben op feiten:

- die zich meer dan een jaar voor de klacht hebben voorgedaan tenzij de gevolgen van die feiten zich recenter manifesteren
- waarvoor een juridische procedure aanhangig is
- waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld.

Art. 4. Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. de hiërarchische overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd, betrokken is geweest
2. het managementteam indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de secretaris of financieel beheerder. In dit geval is de decretale graad niet aanwezig in het managementteam.

Art. 5. De klachtencoördinator, evenals de vervanger bij afwezigheid, is een medewerker van het secretariaat. De klachtencoördinator registreert alle klachten. De originele klacht wordt bewaard door de klachtencoördinator en hij bezorgt een kopie ervan aan de klachtenbehandelaar, de secretaris en de bevoegde schepenen.

De klachtencoördinator ziet erop toe dat aan de indiener van de klacht binnen de vijf werkdagen een ontvangstmelding wordt toegestuurd, waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd. Deze ontvangstmelding gebeurt bij voorkeur schriftelijk, enkel digitaal indien het anders niet mogelijk is.

- Art. 6. De klachtenbehandelaar bezorgt een gemotiveerd verslag met een antwoord op de geformuleerde klachten aan de klachtencoördinator binnen de tien werkdagen na registratie van de klacht.
- Art. 7. De klachtencoördinator bezorgt het antwoord op de klacht, na samenspraak met de gemeentesecretaris of het managementteam, binnen de 20 werkdagen na registratie van de klacht aan de indiener van de klacht. Dit antwoord wordt bij voorkeur schriftelijk verstuurd, enkel digitaal indien het anders niet mogelijk is. Een kopie van dit antwoord wordt bezorgd aan de klachtenbehandelaar en de bevoegde schepenen.
- Art. 8. Zesmaandelijks wordt van de behandelde klachten en de nog openstaande klachten een verslag gemaakt en aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd.
Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.
- Art. 9. Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf 01 juni 2011.
- Art. 10. Afschrift van dit reglement wordt aan de gemeentelijke diensten overgemaakt.