

Reglement klachtenbehandeling

Artikel 1: voor de toepassing van dit reglement wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- a) meldingen, informatieaanvragen, suggesties,....(0^e-lijn)
- b) een 1^e-lijnsklacht: een uiting van ontevredenheid van een burger die klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie
- c) een 1^e-lijnsklacht die niet naar behoren werd opgelost (2^e-lijn)

Artikel 2: meldingen worden door de informatieambtenaar geregistreerd en ingegeven in een document en overgemaakt aan de betrokken dienst

Artikel 3: de betrokken dienst dient de opvolging van de melding bij te houden in datzelfde document

Artikel 4: klachten t.a.v. derden (nutsmaatschappijen, OCMW, politie, burens, onbekenden,....) worden aanzien als een melding en ook als dusdanig behandeld. Deze klachten worden voor de gemeente als afgehandeld beschouwd van zodra ze toegestuurd zijn aan de desbetreffende "derde" en de indiener van de klacht hiervan ingelicht is.

Artikel 5: beleidsklachten worden enkel geregistreerd en als dusdanig aan het beleid overgemaakt

Artikel 6: het diensthoofd administratie (klachtcoördinator) staat in voor de registratie (op datum van ontvangst van de klacht bij het gemeentebestuur) en coördinatie van alle 1^e- en 2^e lijnsklachten (zoals vermeld in artikel 1 b,c)

Artikel 7: klachten kunnen schriftelijk worden ingediend: hetzij per brief, hetzij per e-mail. Meldingen kunnen ook telefonisch gebeuren

Artikel 8: anoniem ingediende klachten vallen niet onder de toepassing van dit reglement

Artikel 9: klachten die betrekking hebben op algemeen geldende reglementeringen en voorschriften, klachten die buiten de bevoegdheidssfeer van de gemeente vallen en klachten inzake individuele en collectieve conflicten tussen:

- het personeel onderling
- de gemeenteraad en het college van burgemeester en schepenen
- het personeel en de gemeenteraad/college van burgemeester en schepenen

zullen evenmin in het klachtensysteem worden opgenomen

Artikel 10: klachten of feiten waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsprocedure is voorzien worden niet behandeld zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend (bvb. bezwaren in het kader van een openbaar onderzoek)

Artikel 11: van zowel meldingen als klachten worden binnen de 7 werkdagen een ontvangstmelding gedaan, waarin voor de meldingen wordt meegedeeld welke dienst de melding verder zal behandelen. Wat de klachten betreft, wordt meegedeeld of de klachtcoördinator of de secretaris de klacht verder zal afhandelen (zie artikel 13 en 14)

Artikel 12: voor alle meldingen waarop een antwoord wordt gevraagd en voor alle klachten dient binnen de maand een definitief antwoord te worden verstuurd, tenzij het niet mogelijk is het dossier binnen de maand af te ronden. In dit geval wordt betrokkene daarvan op de hoogte gebracht.

Artikel 13: de 1^e-lijnsklachten zullen door de klachtcoördinator behandeld worden in samenspraak met het betrokken diensthoofd.

Artikel 14: de 2^e-lijnsklachten zullen door de secretaris behandeld worden na bespreking in een klachtencommissie, waarvan de samenstelling door het schepencollege zal worden vastgelegd.

Artikel 15: de klachtencoördinator staat eveneens in voor de opvolging van alle meldingen en alle klachten en waakt erover dat de vastgestelde termijnen worden nageleefd.

Artikel 16: een klacht is slechts ontvankelijk indien:

- de klacht betrekking heeft op handelingen van het stadsbestuur
- de klacht geen betrekking heeft op de opportuniteit van een beleidsbeslissing of –intentie van een bestuursorgaan of op de inhoud van een voorgenomen beslissing van het stadsbestuur. Deze klachten zullen conform artikel 5 enkel geregistreerd worden.
- de feiten waarop de klacht betrekking heeft duidelijk omschreven zijn; ingeval van onduidelijkheid of vaagheid, wordt de klacht pas als ontvangen beschouwd, indien de klachtindiener de nodige verduidelijking heeft gegeven binnen een termijn van 5 werkdagen na het verzoek hiertoe van de klachtencoördinator
- de klacht betrekking heeft op feiten die zich niet langer dan een jaar geleden hebben voorgedaan
- de klacht niet kennelijk onredelijk is
- de klachtindiener een rechtstreeks en persoonlijk belang heeft bij de behandeling van de klacht

Artikel 17: het klachtenbestand waarin de klachten overeenkomstig artikel 6 worden geregistreerd bevat voor iedere klacht minstens de volgende informatie:

- het voorwerp van de klacht
- de identiteit en het adres van de klachtindiener
- de datum van ontvangst van de klacht
- de gemeentelijke dienst waarop de klacht betrekking heeft
- in voorkomend geval, de reden van onontvankelijkheid van de klacht
- de datum van de verzending van de ontvangstmelding van de klacht
- de datum van verzending van het antwoord op de klacht
- het gevolg dat aan de klacht werd gegeven of het resultaat van de klachtenbehandeling
- in voorkomend geval, de reactie van de klachtindiener op de manier waarop zijn klacht werd behandeld.

Artikel 18: jaarlijks wordt van alle 1^e- en 2^e lijnsklachten een verslag opgemaakt dat aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad zal worden voorgelegd.

Artikel 19: dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2007