



REGLEMENT

Klachtenbehandeling

Artikel 1

§1. Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij het gemeentebestuur klaagt over een door het gemeentebestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan zowel slaan op
1/ een foutief verrichten van een handeling of prestatie
2/ het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
3/ het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

§3. Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op
1/ een behandelingswijze
2/ een termijn
3/ een beslissing

§4. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het handelen van ambtenaren als op het handelen van burgemeester, schepenen, raadslid of personen die werken voor derden en die in opdracht van het gemeentebestuur, onder de vorm van een contract diensten voor het gemeentebestuur verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren.

Artikel 2

§1. Dit reglement klachtenbehandeling is niet van toepassing op:

- vragen om informatie
- verzoeken tot inzage
- meldingen
- suggesties
- beroepen
- bezwaren
- petitie's

§2. Dit reglement klachtenbehandeling is evenmin van toepassing op:

- algemene klachten over de regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
- klachten m.b.t. feiten waarover eerder een klacht is ingediend door dezelfde persoon (en die reeds werd behandeld)
- klachten waarbij de klager geen rechtstreeks belang kan aantonen
- klachten waarbij identiteit en adres van de klager niet bekend zijn. Op verzoek van de klager kan zijn identiteit evenwel vertrouwelijk blijven in de klachtenprocedure.
- klachten over feiten die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden

- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke of verzekeringsprocedure
- klachten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend
- 'kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst
- klachten over zaken waarvoor het gemeentebestuur niet bevoegd is
- klachten die niet in de Nederlandse taal worden geformuleerd

Artikel 3 Elke medewerker van het gemeentebestuur kan in de hoedanigheid van burger een klacht uiten volgens de klachtenprocedure. Interne klachten vallen niet binnen de klachtenprocedure.

Artikel 4 Als klachtencoördinator treedt op:

- het diensthoofd algemeen beleid
- het diensthoofd en de medewerkers van de dienst communicatie

Artikel 5 Als klachtenbehandelaar treedt op:

- de hiërarchisch overste van de dienst of medewerker tegen wie een klacht werd ingediend
- wordt de klacht ingediend tegen een diensthoofd dan zal de coördinator een andere klachtenbehandelaar aanduiden
- de gemeenteraad of een commissie van de gemeenteraad indien de klacht gericht is tegen de secretaris, de financieel beheerder, de burgemeester, een schepen of een raadslid

Artikel 6 Klachten worden behandeld volgens de procedure klachtenbehandeling, gevoegd in bijlage van dit reglement.

Artikel 7 §1. Zesmaandelijks wordt aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld. Er worden geen persoonsgegevens opgenomen.
§2. Jaarlijks wordt aan de gemeenteraad gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld. Er worden geen persoonsgegevens opgenomen.

Artikel 8 Dit reglement treedt in werking vanaf 1 januari 2011.

Artikel 9 Dit reglement zal worden bekendgemaakt op de gemeentelijke website en in het gemeentelijk infoblad.