



Klachtenreglement

Goedgekeurd door de gemeenteraad in zitting 18 oktober 2010

Artikel 1

Onder 'klacht' in de zin van deze regelgeving wordt verstaan: "een manifeste uiting waarbij een ontevreden klant bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie."

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foute handeling
- het afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze door een ambtenaar
- een termijn die niet werd gerespecteerd
- een beslissing van een ambtenaar.

Artikel 2

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's, noch op algemene klachten over regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of - verklaringen.

Artikel 3

De klachtencoördinatie gebeurt door de gemeentesecretaris. Hij/zij registreert en onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Tevens ziet hij/zij erop toe dat de behandeling van de klacht conform de klachtenprocedure verloopt. Vervolgens stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de klachtenbehandelaar.

Een klacht is ontvankelijk als aan de volgende 4 voorwaarden is voldaan:

1. de identiteit van de klant en de eventuele tussenpersoon gekend is
2. de klacht een beschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is
3. de klacht schriftelijk, elektronisch, telefonisch of rechtstreeks bij een medewerker of een dienst binnen gekomen en geregistreerd is
4. de klacht voldoet aan de definitie in artikel 1.

Een klacht is niet ontvankelijk als:

1. de klacht reeds behandeld werd
2. de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht plaatsvonden
3. de klacht over de regelgeving gaat
4. de klacht over het (al dan niet) gevoerde beleid, over beleidsvoornemens, over beleidsverklaringen gaat
5. de klacht gaat over feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is
6. de klacht gaat over feiten of handelingen waarover een rechtszaak loopt of over andere administratieve procedures
7. de klacht kennelijk (duidelijk, goed waarneembaar) ongegrond is
8. de klager geen belang kan aanduiden
9. de klacht betrekking heeft op feiten of handelingen waarvoor het gemeentebestuur niet bevoegd is

Artikel 4

De behandeling van klachten betekent een onderzoek ten gronde naar de (oorzaak) van de klacht. De klachtenbehandelaar varieert afhankelijk van tegen wie of welke dienst de klacht is gericht en het is de hiërarchisch

overste van de persoon of dienst tegen wie de klacht is gericht (als die overste niet zelf betrokken is) die optreedt als klachtenbehandelaar.

Artikel 5

Klachten worden behandeld volgens de procedure in bijlage.

Artikel 6

Jaarlijks wordt over de behandelde klachten gerapporteerd aan respectievelijk het College van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad.

Artikel 7

Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf 1 januari 2011.

Artikel 8

Dit reglement wordt geëvalueerd na één jaar werking.

Aldus beslist in zitting van heden.

Patricia Dhondt
gemeentesecretaris

Martin Lamont
voorzitter gemeenteraad