



Reglement betreffende de
klachtenbehandeling
Gemeente en OCMW Lendelede
Versie 18.08.2021

Besproken en goedgekeurd op het managementteam van: 10.08.2021

Te bespreken in het College van Burgemeester en Schepenen en Vast Bureau van: 18.08.2021

Goedgekeurd op Gemeente- en OCMW Raad van: 21.10.2021

Artikel 1:

Er wordt op het ambtelijk niveau van de gemeente en het OCMW een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.

Artikel 2:

§ 1 Voor de toepassing van dit reglement wordt als klacht beschouwd: een mondelinge of 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 mondeling of schriftelijk ingediend worden.

Onder een schriftelijke klacht wordt verstaan: per brief, per e-mail of per webformulier.

Een mondelinge klacht wordt door het personeelslid dat de klacht ontvangt, genoteerd op het klachtenformulier. De klager dient dit formulier te ondertekenen om te bevestigen dat de gegevens en de omschrijving correct en volledig zijn. Indien de klager weigert te ondertekenen is de klacht onontvankelijk.

Een schriftelijke of mondelinge klacht is ontvankelijk als:

- de naam en het adres van de indiener van de klacht bekend zijn;
- de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

§ 3 Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet (tijdig) uitvoeren van een handeling of prestatie.

§ 4 Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van het personeelslid;
- een termijn;
- een beslissing van het personeelslid.

Artikel 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 en/of het OCMW in het gedrang komt.

§ 2 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.

§ 3 De klacht is onontvankelijk indien:

- de klacht anoniem is;
- de indiener geen persoonlijk of rechtstreeks belang kan aantonen;

- de klacht betrekking heeft op feiten:
 - waarover eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld;
 - die zich meer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben voorgedaan tenzij de gevolgen van die feiten zich recenter manifesteren;
 - waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictionele procedure aanhangig is.

Artikel 4:

Alle klachten worden onmiddellijk aan de klachtencoördinator bezorgd. De klachtencoördinator registreert de klacht, oordeelt over de ontvankelijkheid van de klacht, bereidt het dossier voor, coördineert het doorlopen van de klachtenprocedure en ziet er op toe dat de klacht behandeld wordt conform de klachtenprocedure.

Een medewerker van het secretariaat treedt op als klachtencoördinator.

De klachtencoördinator verstuurt uiterlijk binnen 10 kalenderdagen na het indienen van de klacht een ontvangstmelding naar de klager waarin vermeld wordt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Artikel 5:

Als klachtenbehandelaar treedt op:

- het diensthoofd van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd, betrokken is geweest;
- het managementteam indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de algemeen directeur, de financieel directeur of de adjunct-financieel directeur. In dit geval is de betrokkene niet aanwezig in het managementteam.

De klachtenbehandelaar bezorgt een gemotiveerd verslag met een antwoord op de geformuleerde klacht aan de klachtencoördinator binnen de 20 kalenderdagen na de ontvankelijkheidsverklaring van de klacht.

Artikel 6:

De klachtencoördinator bezorgt het antwoord op de klacht, na samenspraak met de algemeen directeur en de klachtenbehandelaar binnen de 45 kalenderdagen na registratie van de klacht. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden éénmalig worden verlengd tot maximaal 90 kalenderdagen. In dit geval worden de partijen, voor de termijn van 45 kalenderdagen verstreken is, schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor.

Artikel 7:

Jaarlijks wordt van de behandelde klachten een verslag opgemaakt en gerapporteerd aan de gemeenteraad/ raad voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 8:

Dit reglement betreffende de klachtenbehandeling treedt in werking vanaf 1 november 2021.