

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

Artikel 1. Het gemeentebestuur van Arendonk organiseert een procedure voor klachtenbehandeling op ambtelijk niveau. Een goed klachtenmanagement behoort immers tot de essentiële taken van het gemeentelijk bestuur in zijn relatie tot de burger. Bovendien kan een goed klachtenmanagement aanleiding geven tot verbeteringen in de werking of organisatie.

Artikel 2. Iedereen die met de gemeentelijke diensten in aanmerking komt, heeft het recht om een klacht in te dienen bij de gemeente over de handelingen en de werking van de gemeente.

Artikel 3 §1. Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de gemeente klaagt over een door de gemeente al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij/zij moet dit mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten aan de gemeente. De klacht moet een concrete omschrijving bevatten van de feiten waartegen ze gericht is.

§3. Het gaat om al dan niet verrichte handelingen of prestaties van personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

§4. Een klacht kan slaan op

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

§5. Een klacht kan betrekking hebben op

- een behandelingswijze
- een termijn
- een beslissing

Artikel 4 §1. Deze procedure voor klachtenbehandeling is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie. Deze worden rechtstreeks door de betrokken dienst behandeld.

§2. Deze procedure voor klachtenbehandeling is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoorstellen of verklaringen. Dergelijke beleidsklachten worden op politiek niveau behandeld. Voor klachten over de werking of de beslissingen van het college van burgemeester en schepenen of de gemeenteraad, bestaat de mogelijkheid van administratief beroep.

Artikel 5 §1. Een klacht is niet ontvankelijk en moet door de gemeente niet behandeld worden:

1° indien de identiteit en het adres van de klager niet bekend zijn. Anonieme klachten worden enkel behandeld indien de klacht ernstige feiten betreft en de indiener van de klacht gegronde redenen heeft om anoniem te blijven;

2° indien de klacht geen concrete omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is;

3° indien de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan 6 maanden vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;

4° indien de klacht betrekking heeft op feiten die niet onder de bevoegdheid van de gemeente vallen;

5° indien de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor een georganiseerd administratief beroep is voorzien of waarover een gerechtelijke procedure aanhangig is.

§2. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, stelt de klachtencoördinator de klager daarvan schriftelijk in kennis. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

Artikel 6. De stafmedewerker (of bij diens afwezigheid de gemeentesecretaris) treedt op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator dispatcht de klachten, doet het ontvankelijkheidsonderzoek, ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt en zorgt voor de registratie en rapportering.

Artikel 7 §1. Een ambtenaar die inhoudelijk goed op de hoogte is over de materie waarover de klacht gaat, treedt op als klachtenbehandelaar. Dit is eerstelijnsklachtenbehandeling.

§2. De gemeentesecretaris (of bij diens afwezigheid de stafmedewerker) behandelt klachten die betrekking hebben op feiten waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend en waaraan volgens de klager niet of onvoldoende tegemoet is gekomen op de eerste lijn. Dit is tweedelijnsklachtenbehandeling.

§3. De persoon die de klacht behandelt is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 8. De indiener van de klacht wordt zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, behoudens bij overmacht) op de hoogte gebracht dat de klacht ontvangen is en door de juiste dienst behandeld zal worden. Indien het e-mailadres van de indiener gekend is, gebeurt deze ontvangstbevestiging via e-mail. Zoniet gebeurt deze ontvangstbevestiging per brief. Indien een mondelinge klacht meteen beantwoord werd, gebeurt nadien geen ontvangstbevestiging meer.

Artikel 9 §1. Uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een antwoord per brief. Indien een mondelinge klacht meteen beantwoord werd, wordt nadien geen schriftelijk antwoord meer verstuurd.

§2. Indien het niet mogelijk is om binnen de termijn van 20 werkdagen na ontvangst van de klacht het onderzoek af te ronden, wordt de indiener van de klacht hiervan op de hoogte gebracht, met opgave van de redenen.

Artikel 10. Alle klachten, evenals het gevolg dat er wordt aan gegeven, worden door de klachtencoördinator geregistreerd in een centraal databestand.

Artikel 11 §1. Wanneer een onderzoek over een eerstelijnsklacht volledig is afgerond, brengt de klachtencoördinator verslag uit aan het managementteam. Wanneer een onderzoek over een tweedelijnsklacht volledig is afgerond, brengt de gemeentesecretaris verslag uit aan het managementteam.

§2. Driemaandelijks wordt van de behandelde klachten een verslag gemaakt en gerapporteerd aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen.

§3. Jaarlijks wordt een verslag gemaakt en gerapporteerd aan de gemeenteraad.

§4. Bij rapporteringen worden alle privacygegevens over de indiener van de klacht weggelaten.

Artikel 12. Deze regeling treedt in werking vanaf 1 januari 2011 en zal na een jaar geëvalueerd worden.