

KLACHTENPROCEDURE

BIJLAGE Bij REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING LOKAAL BESTUUR BOUTERSEM

De procedure bevat de volgende elementen:

- ontvangstmelding,
- registratie van de klacht,
- klachtenonderzoek,
- schriftelijke terugkoppeling naar klager en de termijnen waar binnen dit gebeurt.

Hoe kan een klacht ingediend worden ?

Klachten kunnen ingediend worden op volgende manieren :

- Via het online klachtenformulier
- Via e-mail : secretariaat@boutersem.be
- Per brief aan Lokaal bestuur Boutersem, t.a.v. Secretariaat, Neervelpsestraat 11 te 3370 Boutersem

Als een burger ter plaatse op een vestiging van het lokaal bestuur mondeling een klacht indient, dan zal de medewerker altijd vragen om de klacht schriftelijk te formuleren. De medewerker kan, indien gewenst, helpen met het invullen van het klachtenformulier. De medewerker zorgt ervoor dat de klacht bij de klachtencoördinator terecht komt en bezorgt de burger een kopie van het ingediende klachtenformulier.

Als een burger een klacht indient bij een politieke mandataris, zal deze de burger doorverwijzen naar de bevoegde diensten van de administratie cq. de klachtencoördinator en vragen de klacht schriftelijk in te dienen volgens één van bovenvermelde manieren.

Er wordt steeds een ontvangstmelding gedaan.

Welke gegevens zijn nodig ?

Voor de registratie en correcte afhandeling van de klacht, vraagt het lokaal bestuur aan de burger om volgende gegevens door te geven bij het indienen van een klacht :

- Naam en voornaam
- Adres
- Telefoonnummer en liefst ook emailadres
- De omschrijving of samenvatting van de klacht

Bij het ontbreken van één of meer van deze gegevens kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Anonieme klachten worden sowieso niet in behandeling genomen.

De klachtencoördinator registreert de klacht en behandelt deze objectief, onafhankelijk en onpartijdig. De burger heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht. De

klachtencoördinator houdt zich aan het beroepsgeheim. De ingevulde gegevens worden enkel gebruikt voor de afhandeling van de klacht.

Verloop klachtenbehandeling

Vanaf het moment dat de klacht is ingediend, worden de volgende stappen ondernomen :

- De klachtencoördinator registreert de binnen gekomen klacht in het klachtenregister;
- De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht aanvaard kan worden;
- Binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht laat de klachtencoördinator aan de burger weten of de klacht al dan niet aanvaard wordt. Indien mogelijk ontvangt de burger al een oplossing voor zijn klacht.
- Is de klacht aanvaard, dan wordt de klachtenprocedure opgestart. Er volgt een inhoudelijk onderzoek. Daarbij bekijkt de klachtencoördinator zowel naar de omschrijving van de klacht als naar de reactie van de betrokken dienst, medewerker of organisatie;
- Vervolgens wordt de klacht beoordeeld. Is de klacht gegrond, dan stelt de klachtencoördinator een oplossing voor. Is de klacht ongegrond, dan wordt dit ook aan de burger mee gedeeld;
- De klachtencoördinator informeert de burger dus altijd over de afhandeling van de klacht en de eventuele oplossingen die voorgesteld worden. dit gebeurt binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht;
- De burger heeft vervolgens 30 kalenderdagen de tijd om op die beslissing te reageren.