

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING LOKAAL BESTUUR BOUTERSEM

Artikel 1. Wat is een klacht ?

Een klacht is het ter kennis brengen of uiten van een ontevredenheid (ongenoegen) over een bepaald feit, handeling of voorval met betrekking tot de werking van de diensten van het lokaal bestuur of het uitblijven van een bepaalde handeling of daad door een personeelslid of dienst. Dit kunnen o.a. foutieve handelingen of prestaties van personeel, klantenvriendelijkheid, niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie zijn.

Een klacht kan alleen gaan over het handelen van personeelsleden. Een klacht kan ook gaan over personen die werken voor een externe firma, die via een contract diensten voor het lokaal bestuur verricht, in opdracht van het lokaal bestuur Boutersem.

Een klacht die betrekking heeft op het handelen van de burgemeester, schepenen of gemeenteraadsleden worden behandeld in het kader van de deontologische code.

Een klacht mag geen betrekking hebben op de politiek. Hiervoor doet de burger een beroep op de verzoekschriftenprocedure van het reglement burgerparticipatie.

Artikel 2. Wat is geen klacht ?

De klachtenprocedure is van toepassing op klachten, conform de definitie klacht hierboven. In sommige gevallen kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

Er wordt geen klachtenprocedure opgestart als :

- De klacht over een andere klacht gaat, die al in behandeling is genomen;
- Het gaat om lopende juridische dossiers / de klacht in behandeling is bij de rechtbank;
- De klacht over feiten van meer dan één jaar oud is;
- Anonieme klachten;
- De klacht kennelijk ongegrond is;
- De burger geen belang kan aantonen;
- Er een bezwaarschriftprocedure of beroepsmogelijkheid is voor de klacht en de burger daar geen gebruik van wil maken.

Artikel 3. Wie kan een klacht indienen ?

Iedere burger (= natuurlijke persoon, vereniging of rechtspersoon) kan een klacht indienen tegen het lokaal bestuur Boutersem en dit zonder kosten.

Artikel 4. Klachtencoördinator

De klachtencoördinatie gebeurt door de algemeen directeur, die de opvolging kan delegeren.

De klachtencoördinator registreert alle bij het lokaal bestuur Boutersem binnen gekomen klachten en neemt ze in behandeling volgens de klachtenprocedure in bijlage. Na dit onderzoek krijgt de burger een reactie. Ook als na onderzoek is gebleken dat de klacht ongegrond is, krijgt de burger een reactie.

Artikel 5. 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.

Artikel 6. Opvolging

De klachtencoördinator legt twee maal per jaar een lijst met klachten voor aan het managementteam en het college. Het managementteam wordt belast met het nemen van de gepaste maatregelen om de dienstverlening te optimaliseren.

Er wordt ook jaarlijks een verslag gemaakt van de ontvankelijk verklaarde klachten. Dit verslag omvat alle klachten gericht aan het lokaal bestuur. Bij de rapportering worden geen privacy gegevens bekend gemaakt.

Artikel Inwerkingtreding

Huidig reglement vervangt het reglement goedgekeurd door de gemeenteraad op 30.10.2008 en treedt in werking vanaf 1 mei 2022.