



berlare

Reglement klachtenbehandeling (goedgekeurd in de gemeenteraad van 6 februari 2019)

Artikel 1

Gemeente Berlare en OCMW Berlare stellen een gezamenlijk systeem van klachtenbehandeling vast.

Artikel 2

Het systeem van klachtenbehandeling wordt georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem.

Artikel 3

De klachtencoördinator is de adjunct algemeen directeur. Bij afwezigheid of belangenvermenging wordt hij vervangen door de stafmedewerker interne zaken.

Artikel 4

Elke burger, ook een personeelslid en mandataris van gemeente Berlare en OCMW Berlare, mag een klacht initiëren.

Artikel 5

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Artikel 6

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petities
- anonieme klachten
- klachten die kennelijk ongegrond zijn
- ontevredenheid over de regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of verklaringen
- klachten van personeel over de eigen tewerkstelling, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling
- klachten van personeel over de klanten/burgers
- klachten over partners van het lokaal bestuur en over ondernemingen die werken uitvoeren/diensten leveren in opdracht van het lokaal bestuur
- klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen belang heeft
- klachten over zaken waarbij nog niet alle beroepsprocedures werden uitgeput
- klachten die reeds eerder werden behandeld
- klachten over zaken waarbij een juridische beroep aanhangig is
- bezwaren tegen beslissingen over vergunningsaanvragen, belastingen, ...
- beroepen tegen beslissingen die moeten worden aangevochten bij de toezichthoudende overheid of de Raad van State
- alles wat met negatieve gevoelens te maken heeft die niet het gevolg zijn van de werking van het lokaal bestuur
- lichamelijke klachten die niets te maken hebben met de dienstverlening
- alles wat tijdens een dagdagelijkse werking snel kan opgelost worden

De lokale overheid probeert de verkregen informatie evenwel te herclassificeren (bijvoorbeeld tot melding), zodat de burger alsnog een antwoord krijgt op de geïnitieerde vraag of opmerking.

Artikel 7

Elke klacht wordt zelfstandig en onafhankelijk behandeld door de klachtencoördinator, met uitzondering van:

- een klacht waarbij een mandataris is betrokken: in dat geval maakt de klachtencoördinator de inhoud van de klacht over aan de deontologische commissie van de gemeenteraad of raad voor maatschappelijk welzijn die de klacht verder zal behandelen en afwerken;
- een klacht waarbij de klachtencoördinator is betrokken: in dat geval wordt de klacht behandeld en opgevolgd door de algemeen directeur.

Artikel 8

Elke klacht wordt volledig afgehandeld binnen de dertig kalenderdagen. Indien dat uitzonderlijk niet kan, wordt dit gemotiveerd overgemaakt aan de klager en opgenomen in de rapportering van de klachtencoördinator aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 9

De procesbeschrijving is de verantwoordelijkheid van het managementteam, dat de procedure transparant moet opnemen in het organisatiebeheersingssysteem.

Artikel 10

Uiterlijk op de derde zitting van het kalenderjaar, rapporteert de klachtencoördinator het klachtenjaarsverslag van het afgelopen kalenderjaar aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 11

De klachtenbehandeling valt onder toepassing van de wetgeving rond openbaarheid van bestuur en de wetgeving m.b.t. de bescherming van de persoonsgegevens.

De medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht, moeten de regelgeving m.b.t. privacy en discretie respecteren.

* * *