

Reglement klachtenbehandeling

Vastgesteld door de gemeenteraad op 27 maart 2013

Artikel 1 : Definities

§1. Onder "klacht" wordt verstaan het schriftelijk, al dan niet elektronisch, uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan van de gemeente Herne.

Een klacht kan betrekking hebben op :

- het verrichten van een handeling of prestatie
- het niet-uitvoeren van een handeling of prestatie
- het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of regelgeving
- een behandelingswijze door een ambtenaar of het bestuur
- een termijn
- een beslissing

§2. Onder "melding" of "suggestie" wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is.

Artikel 2: Toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling.

§1. Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten, door de burger geuit en alle niet behandelde meldingen waarvoor door de indiener een herinnering wordt gestuurd.

§2. Behoren niet tot het toepassingsgebied :

- vragen om informatie, meldingen en suggesties
- bezwaren in het kader van het openbaar onderzoek
- klachten waarvoor een wettelijke beroepsmogelijkheid bestaat o.a. inzake belastingen
- klachten waarvoor een gerechtelijke procedure lopende is
- klachten van werknemers van de gemeente Herne over de eigen werksituatie en de rechtspositieregeling
- petitie's
- klachten over beleidsvoornemens
- klachten over de inhoud van de door de gemeente goedgekeurde regelgeving
- anonieme klachten
- klachten die betrekking hebben op een dienst, product of handeling die niet werd afgeleverd door de gemeente, maar door een andere organisatie/instantie

Artikel 3:

Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht.

Artikel 4:

§1. Alle klachten worden verzameld op de dienst secretariaat. De registratie van de klachten gebeurt door het secretariaat en wordt opgenomen in het postregistratiesysteem.

§ 2. De dienst secretariaat bezorgt de klacht onmiddellijk aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim en de strikte neutraliteit in acht te nemen.

§3. De gemeentesecretaris zal optreden als klachtencoördinator. Indien het een klacht betreft tegen de burgemeester, een schepen, de voorzitter van de gemeenteraad, een

gemeenteraadslid, de financieel beheerder of de gemeentesecretaris kan de gemeenteraad een commissie ad hoc aanduiden. Deze commissie kan zich door een externe deskundigen laten bijstaan.

§4. De klachtencoördinator stuurt onverwijld een ontvangstmelding naar de indiener van de klacht en deelt indien mogelijk mee of de klacht ontvankelijk is of niet.

§5. De klachtencoördinator oordeelt of de klacht ontvankelijk is, dat wil zeggen of de klacht valt onder het toepassingsgebied van dit reglement, zoals bepaald in artikel 2. Indien de klacht niet ontvankelijk is deelt hij/zij dat onverwijld mee aan de indiener van de klacht.

§6. Indien de klacht ontvankelijk is stelt de klachtencoördinator een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Hij/zij legt de klacht voor aan de betrokken dienst of ambtenaar die een ontwerp van antwoord bezorgt binnen de afgesproken termijn.

§7. De klachtencoördinator evalueert en onderzoekt het antwoord van de betrokken dienst of ambtenaar. De klachtencoördinator kan hierbij alle partijen horen of consulteren die noodzakelijk zijn voor het onderzoek. Op basis hiervan formuleert hij/zij een antwoord aan de indiener. Indien voor het beantwoorden van de klacht een beslissing van een bestuursorgaan nodig is, zal de klachtencoördinator het dossier voorleggen aan het bevoegde bestuursorgaan.

§8. De klachtencoördinator sluit de klacht af en registreert de nodige gegevens. Bij het afsluiten van de klacht wordt deze gecatalogeerd in één van de volgende categorieën :

- niet ontvankelijk

- ontvankelijk

* ongegrond : de indiener heeft geen gelijk, er treft de gemeente of de ambtenaar geen fout

* gedeeltelijk gegrond, gedeeltelijk niet gegrond : de indiener heeft gedeeltelijk gelijk

* gegrond : de indiener wordt in het gelijk gesteld :

- de gemeente corrigeert de fout

- er wordt een structurele oplossing voorgesteld aan het bestuur

- de gemeente kan de fout niet corrigeren

Artikel 5 :

Van de behandelde klachten wordt jaarlijks een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.