

## REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE SINT-MARTENS-LATEM

### Artikel 1:

§ 1. Onder “klacht” in de zin van deze regeling wordt verstaan: 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.

§ 2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie
2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

§ 3. Een “handeling of prestatie” kan zowel betrekking hebben op:

1. een behandelingswijze van de ambtenaar
2. een termijn
3. een beslissing van de ambtenaar

### Artikel 2:

§ 1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitiees.

§ 2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de werking of de beslissingen van de lokale politieke instellingen, de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

### Artikel 3:

Een klacht moet niet worden behandeld wanneer ze betrekking heeft op feiten:

1. waarover eerder een klacht is ingediend die werd behandeld
2. die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
3. waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is

### Artikel 4:

§ 1. De klacht moet niet verplicht worden behandeld wanneer ze kennelijk ongegrond is of indien de klager geen belang kan aantonen.

§ 2. Als deze klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld in kennis gesteld. De weigering om de klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

#### Artikel 5:

Een medewerker van de gemeentelijke diensten kan net zoals de burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

#### Artikel 6:

Het managementteam (MAT), onder voorzitterschap van de gemeentesecretaris, treedt op als klachtenbehandelaar. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van het managementteam neemt deze niet deel aan de besluitvorming terzake.

#### Artikel 7:

De klachtencoördinator, is een medewerker van het secretariaat, aangeduid door de gemeentesecretaris. De klachtencoördinator staat in voor de registratie en administratieve afhandeling van de dossiers.

#### Artikel 8:

Een klacht kan worden ingediend op de volgende manier:

1. mondeling: elke administratieve medewerker moet wanneer een burger een klacht mondeling uit, de burger doorverwijzen naar de klachtencoördinator, behoudens toepassing van art.9
2. schriftelijk: via formulier op gemeentelijke website, brief of fax
3. elektronisch: via e-mail
4. telefonisch

#### Artikel 9:

Wanneer een klacht bij een medewerker wordt geuit en een onmiddellijke oplossing mogelijk is, wordt deze oplossing direct aangeboden.

#### Artikel 10:

De klachtencoördinator registreert de klacht. Volgende elementen worden opgenomen:

1. volgnummer bestaande uit jaartal/nr.
2. datum van ontvangst
3. identiteit van de klager (naam, adres, telefoon, fax, email)
4. aard van de klacht
5. dienst of personeelslid waartegen klacht wordt ingediend
6. manier waarop klacht werd ingediend (mondeling, telefonisch, schriftelijk, fax, email)
7. door de klachtencoördinator wordt onmiddellijk een brief met ontvangstmelding gestuurd. De datum van verzending wordt geregistreerd

De klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan het MAT.

### Artikel 11:

Het MAT beoordeelt in eerste instantie de ontvankelijkheid.

Redenen voor onontvankelijkheid kunnen zijn:

- wanneer het geen klacht betreft maar melding beleidsklacht of noch klacht, noch melding, noch beleidsklacht
- al eerder klacht werd ingediend
- de klacht betrekking heeft op feiten van meer dan 1 jaar geleden
- nog niet alle beroepsprocedures werden aangewend
- nog een juridictioneel beroep aanhangig is
- de klacht kennelijk ongegrond is
- klager belang heeft
- anoniem
- klacht over beleid en regelgeving
- geen lokale overheid

Binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt naar de klager een schriftelijk antwoord verstuurd waarin de motivatie van onontvankelijkheid wordt weergegeven.

De onontvankelijkheid en datum van verzending brief worden geregistreerd.

### Artikel 12:

In geval van ontvankelijkheid voert het MAT een inhoudelijk onderzoek en beoordeelt de klacht.

Daarbij wordt de betrokken dienst/medewerker om uitleg gevraagd.

Van het onderzoek en de uiteindelijke beoordeling wordt een rapport gemaakt.

De klager ontvangt binnen een termijn van uiterlijk 20 werkdagen een antwoord waarin de motieven van de beoordeling worden weergegeven.

Volgende beoordelingen zijn mogelijk:

- **gegronde klacht:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden
- **deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet
- **gegronde en gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd
- **ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Er is hier geen sprake van één van de beoordelingscriteria en/of waarbij de burger zelf (manifest) in de fout is gegaan
- **terechte opmerking:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die niet voldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren
- **geen oordeel:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek:
  1. onvoldoende duidelijkheid blijft;

2. enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden
  3. de fout te klein is om hem in aanmerking te nemen. Hoewel deze klachten als dusdanig niet beoordeeld worden, kunnen zij wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.
- **stopzetting procedure door burger:** door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst

Datum van verzending wordt geregistreerd.

Artikel 13:

Bij een gegronde of deelgegronde klacht wordt door het MAT een oplossing voorgesteld en/of uitgevoerd.

Artikel 14:

Overeenkomstig artikel 30 § 1 hebben de gemeenteraadsleden recht van inzage in de klachtendossiers.

Gemeenteraadsleden hebben het recht vragen te stellen naar concrete toelichting bij een klachtendossier of een genomen beslissing, naar de stand van zaken van een dossier of de verantwoording voor het niet-beantwoorden van een klacht.

De gemeenteraadsleden respecteren de onafhankelijkheid van de ambtenaren en diensten, de objectiviteit van de procedures en de termijnen die als normaal beschouwd worden voor de afhandeling van de dossiers.

Artikel 15:

Van de behandelde klachten wordt jaarlijks een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd, al dan niet in het algemeen jaarverslag.