

Reglement betreffende de klachtenbehandeling

Art. 1: Er wordt op het ambtelijk niveau van de stad een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.

Art. 2: § 1 Voor de toepassing van dit reglement wordt als klacht beschouwd: een manifeste schriftelijke uiting van ontevredenheid waar de burger (natuurlijke persoon of rechtspersoon) 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 vastgestelde of gebruikelijke werkwijze
3. het niet (tijdig) uitvoeren van een handeling of prestatie.

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

- een behandelingswijze van de ambtenaren
- een termijn
- een beslissing van de ambtenaar.

Art. 3: §1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op anoniem ingediende klachten noch op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie. Ze is niet van toepassing op schadeverwekkende handelingen waar de burgerlijke aansprakelijkheid van de stad in het gedrang komt.
Deze procedure is evenmin van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

§2 Klachten moeten niet verplicht worden behandeld indien zij betrekking hebben op feiten:

- die zich meer dan een jaar voor de klacht hebben voorgedaan tenzij de gevolgen van die feiten zich er recenter manifesteren
- waarvoor een jurisdictionele procedure aanhangig is
- waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld.

Art. 4: Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. de hiërarchische overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd, betrokken is geweest
2. het managementteam indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de secretaris of financieel beheerder. In dit geval is de decretale graad niet aanwezig in het managementteam.

De klachtenbehandelaar bezorgt een gemotiveerd verslag met een antwoord op de geformuleerde klachten aan de klachtencoördinator binnen de veertien dagen na registratie van de klacht.

Art. 5: De klachtencoördinator, evenals de vervanger bij afwezigheid, zijn medewerkers van het secretariaat. De klachtencoördinator registreert en distribueert alle klachten en ziet erop toe dat aan de indiener van de klacht binnen de vijf werkdagen een ontvangstmelding wordt toegestuurd, waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.

Art. 6: De klachtencoördinator bezorgt het antwoord op de klacht, na samenspraak met de stadssecretaris of het managementteam binnen de maand (30 kalenderdagen) na registratie van de klacht.

Art. 7: Zesmaandelijks wordt van de behandelde klachten en de nog openstaande klachten een verslag gemaakt en aan het managementteam gerapporteerd.
Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan het college van burgemeester en schepenen en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

Art. 8: Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf 01 oktober 2007.