

Klachtenprocedure gemeente Hulshout

Artikel 1

§1. Onder 'klacht' in de zin van dit reglement 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 is geen melding, vraag om informatie of suggestie:

- 'melding': een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is;
- 'vraag om informatie': elke vorm van schriftelijke, mondelinge of elektronische vraagstelling met betrekking tot algemene gemeentelijke of niet gemeentelijke aangelegenheden;
- 'suggestie': voorstel voor verbetering van de werking van een dienst.

§3. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. het 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.

§4. Een 'handeling of prestatie' kan betrekking hebben op:

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

§5. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als het niet correct handelen van burgemeester, schep en raadsleden.

Artikel 2

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

§2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Artikel 3

Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem;
- vragen om informatie, meldingen, suggesties of petitities;
- gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld;
- een uiting van ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het gemeentebestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is;
- een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager moet eerst geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te laten;
- klachten waarbij de klager anoniem blijft;
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure;
- klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien;
- klachten waarbij het gemeentebestuur geen betrokken partij is;
- 'kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.

Artikel 4

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

Artikel 5

De klachtenambtenaar is een medewerker van het gemeentebestuur, namelijk Sanne Jansen, dienst Communicatie. Deze dienst is het meest onafhankelijk en dus het meest geschikt om klachten te behandelen. De klachtenambtenaar bepaalt of het over een informatievraag, melding, klacht of beleidsvraag gaat. Zij registreert alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 6

Een klacht kan op verschillende manieren bij de klachtenambtenaar worden ingediend:

- schriftelijk
- via klachten@hulshout.be

Als een klacht mondeling wordt ingediend, moet de klager een schriftelijk formulier invullen om de klacht te bevestigen.

Artikel 6

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage.

Artikel 7

Binnen de 10 werkdagen na het indienen van een klacht moet de klachtenambtenaar de klager laten weten of de klacht ontvankelijk is. Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet aanvaard wordt. Dit gebeurt schriftelijk; brieven worden ondertekend door de gemeentesecretaris en de burgemeester.

Wanneer extra informatie over de klacht nodig is, wordt die opgevraagd bij de klager. Die krijgt 10 werkdagen om te antwoorden. Als er binnen deze termijn geen extra informatie wordt bezorgd, wordt de klacht ongegrond verklaard.

Het opvragen van extra informatie schort de termijn van 10 werkdagen voor het ontvankelijkheidsonderzoek op. De termijn wordt dan 30 werkdagen.

Artikel 8

De volledige afhandeling van een klacht mag maximaal 50 werkdagen duren.

Artikel 9

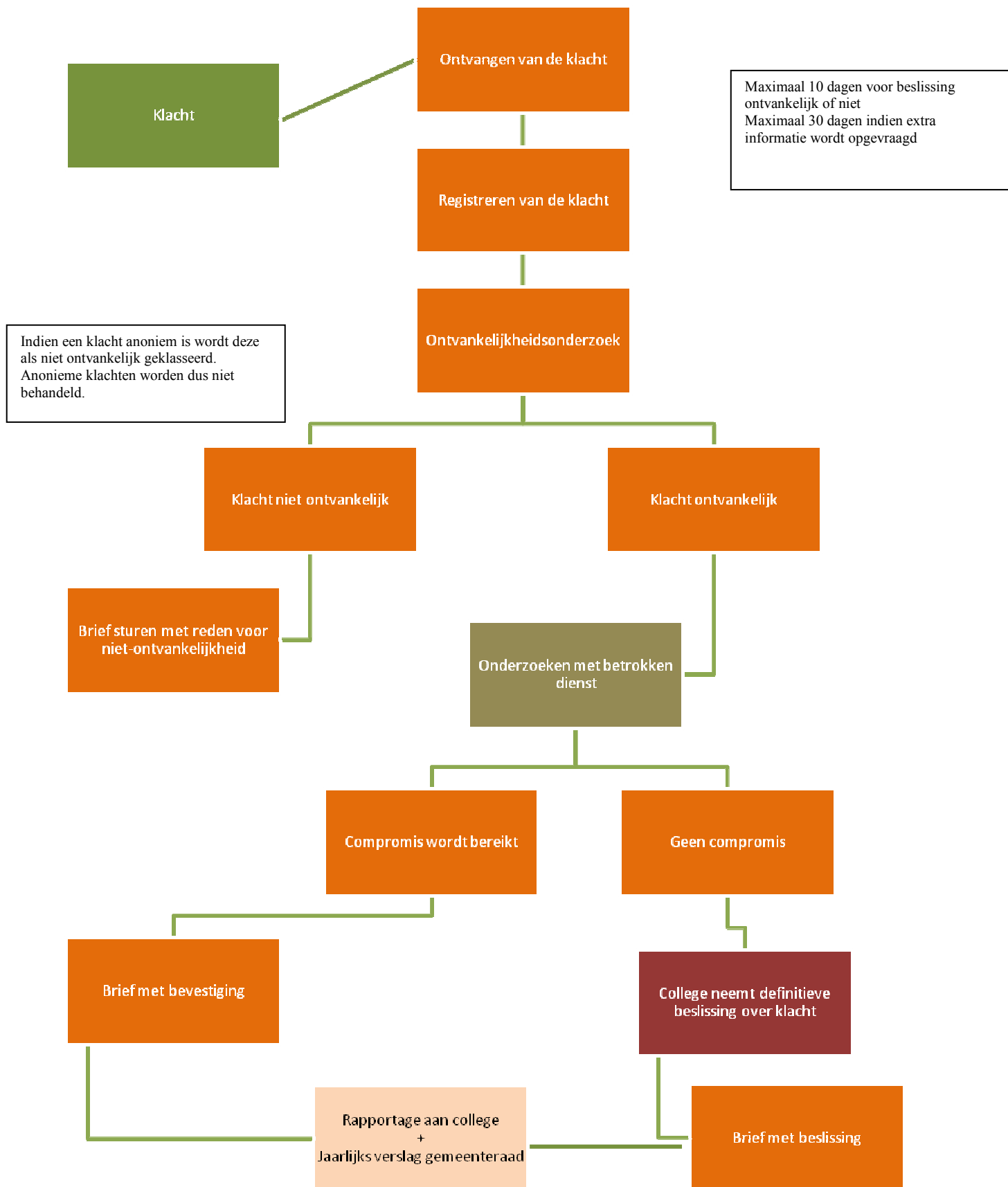
§1. Elke ontvangen klacht wordt gerapporteerd aan het college van burgemeester en schepenen.

§2. Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

Artikel 10

Deze regeling klachtenbehandeling gemeente Hulshout wordt geëvalueerd na 1 jaar werking.

Klachtenprocedure



Legende

- actie door klachtenambtenaar
- actie door klachtenambtenaar & diensten
- actie door college

1. De klacht wordt schriftelijk met vermelding van de identiteit van de klager ingediend:
 - Via een brief
 - Via een formulier indien mondeling aan loket
 - Via e-mail
2. De klachtenambtenaar ontvangt de klacht.
3. Ze registreert de klacht in het klachtenprogramma.
4. Ze onderzoekt of de klacht ontvankelijk is volgens de regels van het klachtenreglement.
5. Als de klacht niet ontvankelijk is wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht met een brief waarin de reden duidelijk vermeld wordt. Ook als de klager anoniem is wordt de klacht als niet ontvankelijk behandeld.
6. Als er niet voldoende informatie verschaft is, stuurt de klachtenambtenaar een brief met de vraag voor meer informatie. De klager krijgt maximaal 10 werkdagen de tijd om hierop te antwoorden.
7. Als de klacht ontvankelijk is onderzoekt de klachtenambtenaar de situatie en bespreekt deze met de betrokken diensten.
8. Samen met de betrokken diensten en de klager wordt er naar een oplossing gezocht.
9. Als er een compromis wordt bereikt wordt dit schriftelijk bevestigd per brief.
10. Als er geen compromis wordt bereikt wordt het probleem besproken op het college van burgemeester en schepenen en neemt het college de definitieve beslissing. Deze beslissing wordt ook bevestigd per brief.
11. Op periodieke basis wordt een verslag gerapporteerd aan het college van burgemeester en schepenen.
Jaarlijks wordt er een verslag gerapporteerd aan de gemeenteraad.