

Stadsbestuur

Gemeenteplein 2 8790 Waregem

056 62 12 21

secretariaat@waregem.be

goedgekeurd in de gemeenteraad

van 3 maart 2020

Reglement betreffende de klachtenbehandeling

- Art. 1: Er wordt op het ambtelijk niveau van de stad en het welzijnshuis een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.
- Art. 2: § 1 Voor de toepassing van dit reglement wordt als klacht beschouwd: een mondelinge of 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 schriftelijke klacht wordt overgemaakt per brief, e-mail of webformulier.
Een mondelinge klacht wordt gemeld aan een hiërarchische overste.
- § 3 Een klacht is ontvankelijk als:
- de naam en adres van de indiener van de klacht gekend zijn
 - de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.
- § 4 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.
- § 5 Een handeling of prestatie kan zowel betrekking hebben op:
- een behandelingswijze van de personeelsleden
 - een termijn
 - een beslissing van het personeelslid.
- Art. 3: §1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op anoniem ingediende klachten noch op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities. 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:
- de indiener geen belang kan aantonen
 - de klacht kennelijk ongegrond is
 - de klacht kennelijk onredelijk is
 - de klacht betrekking heeft op feiten:
 - die zich meer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben voorgedaan tenzij de gevolgen van die feiten zich er recenter manifesteren
 - waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover 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 algemeen directeur, adjunct-algemeendirecteur of financieel directeur. In dit geval is de decretale graad niet aanwezig in het managementteam.

De klachtenbehandelaar bezorgt een gemotiveerd verslag met een antwoord op de geformuleerde klacht 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 de klacht en ziet erop toe dat aan de indiener van de klacht binnen de 10 kalenderdagen een ontvangstmelding wordt toegestuurd, waarin de klachtenprocedure wordt toegelicht. Dit enkel als binnen die termijn de klacht nog niet werd afgerond.

Art. 6: *Als de klacht niet in behandeling genomen wordt op grond van artikel 3, brengt de klachtencoördinator de indiener daarvan op de hoogte binnen de 10 kalenderdagen. De beslissing om de klacht niet te behandelen wordt gemotiveerd.*

Art. 7: De klachtencoördinator bezorgt het antwoord op de klacht, na samenspraak met de algemeen directeur of het managementteam binnen de 45 kalenderdagen na registratie van de klacht. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig worden verlengd tot maximaal 90 kalenderdagen. In dit geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, voor de termijn van 45 kalenderdagen verstreken is.

Art. 8: Jaarlijks wordt van de behandelde klachten en de nog openstaande klachten een verslag gemaakt en gerapporteerd:

- aan het managementteam
- aan de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn.

Art. 9: Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf 1 april 2020.