

Reglement klachtenbehandeling gemeente Rotselaar

Artikel 1: toepassingsgebied

Dit reglement organiseert in de gemeente Rotselaar op ambtelijk niveau een procedure voor klachtenbehandeling. Elke gebruiker van de dienstverlening die een conflictsituatie ervaart, heeft recht op een behandeling van zijn of haar geuite klacht.

Artikel 2: omschrijving van een klacht

Onder 'klacht' wordt verstaan: een manifeste uiting van ontevredenheid over een door een gemeentelijke dienst of ambtenaar al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een 'klacht' kan betrekking hebben op:

- Een foutieve verrichting
- Een afwijking van de vastgestelde of gebruikelijke wijze
- Het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

Een 'handeling of prestatie' kan betrekking hebben op:

- Een behandelwijze
- Een termijn
- Een beslissing

Artikel 3: ontvankelijkheid

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

M.b.t. het voorwerp van de klacht:

- Algemene klachten over regelgeving
- Algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
- Klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
- Gebeurtenissen die zich meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld
- Klachten die reeds eerder werden behandeld
- Klachten waarbij de gemeente Rotselaar geen betrokken partij is
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure

M.b.t. de klachtindiener:

- Anonieme klachten: minstens naam en adres moeten bekend zijn
- Klachten waarbij de klager geen rechtstreeks en persoonlijk belang kan aantonen

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen klachten en vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities. Alleen klachten komen in aanmerking voor de klachtenprocedure.

De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de klager.

Artikel 4: indienen van een klacht

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend: hetzij per brief, fax of e-mail, hetzij via het invulformulier in het administratief centrum of op de website www.rotselaar.be.

Artikel 5: klachtenbehandelaar

Als klachtenbehandelaar treedt op:

- De hiërarchisch overste van degene tegen wiens handeling of prestatie de klacht is gericht, op voorwaarde dat de overste niet betrokken was bij de handeling of prestatie. Indien dit wel het geval is treedt de gemeentesecretaris op als klachtenbehandelaar.

- De beoordelingscommissie van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een handeling of prestatie van de gemeentesecretaris of de financieel beheerder in hoofde van zijn decretale controlebevoegdheid.

Artikel 6 klachtencoördinator

De klachtencoördinator registreert alle klachten, ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt en verzorgt de communicatie met de klager. Klachten mogen beantwoord worden via hetzelfde kanaal als door de klager gebruikt voor het indienen van de klacht.

Brieven worden ondertekend door de klachtencoördinator, de secretaris en de burgemeester of de voorzitter van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een handeling of prestatie van de gemeentesecretaris of financieel beheerder in hoofde van zijn decretale controlebevoegdheid.

Artikel 7: termijnen

Binnen de 10 kalenderdagen na het ontvangen van een klacht, moet de klachtencoördinator de klager op de hoogte brengen van ontvangst van de klacht en of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Indien dit niet het geval is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet aanvaard wordt.

Binnen de 45 kalenderdagen moet de klacht afgehandeld worden. Indien het niet mogelijk is om binnen die termijn de klacht af te handelen, wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht samen met de reden. De klager wordt op de hoogte gebracht van het antwoord en eventueel een voorstel tot oplossing van de klachtenbehandelaar. Als er elders nog een klacht of beroep kan worden ingediend, dan wordt dit vermeld.

Artikel 8: rapportering

Jaarlijks wordt een schriftelijk verslag opgemaakt van de klachten en uitspraken en aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd.

Artikel 9: evaluatie

Het reglement en de werking van de klachtenbehandeling zal jaarlijks geëvalueerd worden en aangepast indien nodig.

Artikel 10: inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2009.