

PROVINCIE
WEST-VLAANDEREN

GEMEENTE



INGELMUNSTER

8770 INGELMUNSTER, 2 december 2008

Telefoon: 051/337400
Fax: 051/318283
Rekening: 091-0002217-15

SYSTEEM VAN KLACHTENBEHANDELING

Dossier behandeld door:

ir. Ronse Dominik, Gemeentesecretaris: 051/33.74.10
E-mail: secretaris@ingelmunster.be

GEMEENTELIJK REGLEMENT OP DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 1 Definitie van een klacht

§1 - Onder 'klacht' wordt verstaan: een manifeste schriftelijke 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 betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

§3 - Een 'handeling of prestatie' kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze;
- een termijn;
- een beslissing.

§4 - Klachten kunnen betrekking hebben, zowel op het niet correct handelen van ambtenaren, als op het niet correct handelen van een mandataris.

Artikel 2 Ontvankelijkheid en vormvereis- ten van klachten

§1 - Dit reglement is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's;
- algemene klachten over de regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid;
- klachten over beleidsplannen of –verklaringen;
- klachten over handelingen of prestaties die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden;
- klachten die al eens ingediend en behandeld geweest zijn;
- klachten over handelingen en prestaties verricht door personen vreemd aan de gemeente Ingelmunster;

- klachten over handelingen en prestaties waarvoor een inspraak- of beroepsprocedure lopend is of waarvoor niet alle inspraak- of beroepsmogelijkheden aangewend zijn;
- anonieme klachten.

§2 - Deze klachtenprocedure is enkel van toepassing op klachten geuit zoals beschreven in §§ 3 en 4.

§3 - De klacht bevat minimaal de naam van de klager, de contactgegevens van de klager en een omschrijving van de klacht.

§4 – De klacht wordt schriftelijk (per brief, per fax, per e-mail op klacht@ingelmunster.be, per klachtenformulier op www.ingelmunster.be of persoonlijk, tegen ontvangstbewijs, overhandigd) ingediend.

Artikel 3
Wie kan klacht indienen?

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij het gemeentebestuur overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

Artikel 4
Behandelaars van klachten

Als klachtenbehandelaar treedt op:

- De hiërarchische overste van de persoon tegen wiens 'handeling of prestatie' de klacht is gericht en die zelf niet bij de aangeklaagde 'handeling of prestatie' is betrokken. Bij zijn/haar afwezigheid duidt de gemeentesecretaris een vervanger aan;
- De gemeenteraadscommissie in toepassing van artikel 115 van het Gemeentedecreet, indien het een klacht betreft tegen een 'handeling of prestatie' van de gemeentesecretaris en de financieel beheerder;
- De gemeenteraadscommissie in uitvoering van de deontologische code, indien het een klacht betreft tegen een 'handeling of prestatie' van de burgemeester, een schepen of een raadslid;
- De gemeentesecretaris, indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een andere ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij het gemeentebestuur van Ingelmunster;
- De Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 – 1000 Brussel, tel. 0800 240 50, fax 02 552 48 00, e-mail klachten@vlaamseombudsdienst.be of via hun website www.vlaamseombudsdienst.be, als de klacht de klachtenprocedure betreft.

Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Artikel 5
Klachtencoördinator

De klachtencoördinator is de gemeentesecretaris of een persoon door hem aangeduid. De klachtencoördinator registreert en verspreidt alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 6
Deontologie

De klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator zijn verplicht het beroepsgeheim te hanteren en alle discretie, alsook een strikte neutraliteit, in acht te nemen.

Artikel 7
Registratie van

De klager wordt binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk per brief op de hoogte gebracht van de ontvangst van de

klachten	<p>klacht, de status ervan (ontvankelijk of onontvankelijk) en de verdere procedure.</p> <p>Inkomende klachten die voldoen aan de ontvankelijkheids- en vormvereisten zoals omschreven in artikel 2, worden door de klachtencoördinator geregistreerd als "klacht". Bij de registratie duidt de klachtencoördinator een klachtenbehandelaar aan. De status van de klacht is bij registratie "openstaand", de behandelingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen voor een klacht met betrekking tot een personeelslid van de gemeente en 90 kalenderdagen voor een klacht met betrekking tot een mandataris van de gemeente.</p> <hr/>
Artikel 8 Behandeling van klachten	<p>De modaliteiten en de procedure voor het binnen de in artikel vastgestelde termijn behandelen van de klachten worden, binnen het kader van de bepalingen van dit reglement, vastgesteld door het college van burgemeester en schepenen, na advies van het managementteam.</p> <hr/>
Artikel 9 Rapportage	<p>Het rapporteren via een verslag gebeurt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Driemaandelijks aan het college van burgemeester en schepenen; - Jaarlijks aan de gemeenteraad. <hr/>
Artikel 10 Ombudsdienst	<p>Voor klachten over het behandelen van klachten door de gemeente Ingelmunster (de eerstelijnsklachtzorg) wordt de Vlaamse Ombudsdienst ingeschakeld.</p> <p>Personen met een dergelijke klacht kunnen op eigen initiatief de Vlaamse Ombudsdienst aanspreken via de geëigende kanalen, kunnen dergelijke klacht ook richten aan de gemeente, waarop die de klacht doorspeelt aan de Vlaamse Ombudsdienst, na kennisgeving aan de klager.</p> <hr/>
Artikel 11 Inwerkingtreden	<p>Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2009.</p> <hr/>