



Liedekerke
doet ontmoeten

Klachtenbehandeling

Reglement

Goedgekeurd bij besluit van de OCMW-raad van 2021-09-16
Goedgekeurd bij besluit van de gemeenteraad van 2021-09-16
Bekendgemaakt op www.liedekerke.be op 2021-09-23

Artikel 1.

§ 1. Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder klacht: een manifeste uiting waarbij een burger of gebruiker van de dienstverlening van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn klaagt over een door het lokaal bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§ 2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling of prestatie;
- het niet nakomen van gemaakte afspraken.

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

- een behandelingswijze door de ambtenaar;
- een termijn;
- een beslissing.

§ 4. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van een zetelende verkozen vertegenwoordiger.

Artikel 2.

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

§ 2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving,

algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

§ 3. Mondelinge en anonieme klachten worden niet behandeld.

§ 4. Klachten zijn niet ontvankelijk indien zij betrekking hebben op feiten:

- waarvoor al eerder een klacht werd ingediend die volledig afgehandeld is;
- die al eerder als klacht werden ingediend en als ongegrond werden beoordeeld, tenzij er nieuwe elementen met betrekking tot de klacht worden bijgebracht;
- die materies betreffen die niet tot de bevoegdheden van het lokaal bestuur behoren;
- die zich meer dan één jaar vóór de klacht hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas op het ogenblik van de klacht voordoen.
- waarvoor een georganiseerd beroep is voorzien of waarvoor een jurisdictionele procedure bestaat.

Artikel 3.

Een klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier dat beschikbaar is op de gemeentelijke website, via e-mail of via brief aan de klachtencoördinator.

De klager krijgt antwoord via hetzelfde kanaal.

Artikel 4.

De klachtencoördinator registreert alle klachten en het gevolg dat eraan gegeven wordt in een klachtenregister.

Hij ziet erop toe dat de behandeling van een klacht

conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 5.

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is.

Binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoord dat:

- de klacht werd ontvangen;
- de klacht wel of niet ontvankelijk is (met de motivatie van de niet-ontvankelijkheid);
- de klacht zal behandeld worden binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Artikel 6.

Het managementteam treedt op als klachtenbehandelaar.

Artikel 7.

De klachtenbehandelaar gaat na of de klacht gegrond is. Daartoe voert hij een inhoudelijk onderzoek.

De klacht kan zijn:

- gegrond;
- deels gegrond;
- gegrond maar intussen reeds gecorrigeerd;

- ongegrond;
- geen oordeel, omdat de klacht na onderzoek niet duidelijk is.

De klager wordt geïnformeerd over het gevolg dat aan zijn klacht is gegeven.

De klager ontvangt een gemotiveerd antwoord binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Een ontvankelijke klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de antwoordbrief verzonden is en de klachtindiener akkoord is met de inhoud ervan of niet reageert binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de antwoordbrief of -mail.

Artikel 8.

De klachtencoördinator bezorgt het vast bureau jaarlijks een overzicht van de klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad over de ingediende klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.