

Stad Ieper: klachtenreglement

Artikel 1: Definities

§1. Onder "klacht" wordt verstaan: een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie. Het moet gaan om een concreet en specifiek dossier.

§2. Onder "melding" wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een stadsdienst gewenst is.

Artikel 2: Toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling

§1. Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten, door de burger geuit en alle niet behandelde meldingen.

§2. Behoren niet tot het toepassingsgebied: vragen om informatie, meldingen, suggesties, bezwaren of petitie's, beroepen, beleidsvragen.

Artikel 3: Elke burger die een klacht uit, heeft recht op een klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht.

Artikel 4: Klachtenmeldpunt

§1. Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richt het stadsbestuur een centraal klachtenmeldpunt in, de dienst Klachtenbehandeling. Deze dienst bevindt zich binnen de dienst Burgerloket, Communicatie en Onthaal. De communicatieambtenaar wordt binnen dit meldpunt belast met de taak van klachtencoördinator.

§2. De klachten worden geregistreerd en opgevolgd. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen (datum ontvangst, identificatie klager, omschrijving klacht, ontvankelijkheid, beoordeling klacht, ondernomen maatregelen, ...).

§3. Indien een klacht door de burger mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de burger gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren. Verklaart hij dit niet te kunnen, dan wordt de klacht schriftelijk door de stadsdienst opgemaakt en, indien mogelijk, door de burger ondertekend.

Artikel 5: Ontvankelijkheidsonderzoek

§1. Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of deze ontvankelijk is.

§2. Worden beschouwd als niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- anonieme klachten (*);
- vage klachten;
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure;
- of een klacht over aangelegenheden waarbij de klager geen belang heeft. De klachtencoördinator stuurt in dit geval een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling aan de indiener van de klacht.

§3. Acht de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk, dan wijst hij de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar.

Artikel 6. De klachtenbehandelaar

Er zijn vier mogelijke personen of organen die de klacht behandelen, afhankelijk van de aard van de klacht of van de betrokkenen.

- Als een burger een klacht uit over een medewerker of dienst, dan is de klachtenbehandelaar de hiërarchisch overste van de persoon of dienst aan wie de klacht is gericht (als die overste niet zelf betrokken is).
- Als het een klacht is tegen de gemeentesecretaris, dan treedt de beoordelingscommissie van de gemeenteraad op en als het een klacht betreft tegen een gedraging van de burgemeester, een schepen of een raadslid dan is het de deontologische commissie die de klacht behandelt.
- Een klacht van een ambtenaar tegen een andere ambtenaar wordt behandeld door de gemeentesecretaris.

Artikel 7: Procedure

§1. De klachtencoördinator stuurt de indiener van de klacht een ontvangstmelding, indien de tijd, nodig voor het beantwoorden van de klacht meer dan 10 dagen bedraagt, en geeft daarbij aan binnen welke termijn de klacht kan afgehandeld worden.

§2. Bedraagt de tijd, nodig voor het beantwoorden van de klacht, minder dan twee weken, dan stuurt de klachtencoördinator de indiener van de klacht binnen deze termijn een ontvangstmelding met een gemotiveerd antwoord inzake de klacht.

Artikel 8: Als de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtenbehandelaar een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht in.

Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en maakt een voorstel van antwoord op. Binnen de 21 dagen moet de klacht behandeld zijn.

De brief met het antwoord wordt ondertekend door de stadssecretaris en de burgemeester en naar de klager verstuurd. De volledige afhandeling van een klacht mag in totaal maar 45 dagen duren.

Artikel 9: Om een klacht af te sluiten, kan ze op volgende manieren worden gecatalogeerd:

- Gegrond: de gedraging van het stadsbestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager heeft gelijk.
- Gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het stadsbestuur gecorrigeerd.
- Deels gegrond, deels ongegrond: zowel stadsbestuur als klager waren deels in fout.
- Ongegrond: het stadsbestuur heeft geen fout begaan.
- Geen oordeel: de klacht was niet ontvankelijk.

Artikel 10: Het stadsbestuur zal het bestaan van het meldpunt en de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekend maken via de verschillende beschikbare kanalen.

Artikel 11: Rapportering

§1. Driemaandelijks wordt van de behandelde klachten een verslag gemaakt en aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd.

§2. Elk jaar krijgt ook de gemeenteraad een rapport over de behandelde klachten. Dit rapport maakt ook melding van de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.

Artikel 12: Dit reglement treedt in werking vanaf 6 november 2007.

(*) Anonieme, niet-vage, klachten worden op hun ontvankelijkheid beoordeeld door de gemeentesecretaris die er het gepaste gevolg aan zal geven.