

Artikel 1.

Voor de toepassing van dit reglement wordt onder 'klacht' verstaan: een manifeste uiting (schriftelijk of elektronisch) waarbij een ontevreden burger of organisatie (natuurlijk of rechtspersoon) bij het lokaal bestuur klaagt over een door het lokaal bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- Een foutief verrichtte handeling of prestatie.
- Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of termijn.
- Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.
- Het niet nakomen van gemaakte afspraken.
- Het onvriendelijk of ongeleefd behandelen van gebruikers.
- Het niet verlenen van de dienstverlening op een respectvolle of onpartijdige wijze.

Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- De diensten van het lokaal bestuur, alsook van organisaties of bedrijven die in opdracht van het lokaal bestuur werken.
- Een behandelwijze of beslissing.
- Het niet naleven van een (redelijke) termijn.

Artikel 2.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Anoniem ingediende klachten (minimum naam, adres en/of e-mailadres moeten worden opgegeven). Anonieme klachten worden wel ter kennisname intern doorgestuurd.
- Loutere vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petities.
- Interne klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie, arbeidsovereenkomst of rechtspositieregeling. Deze vallen onder specifieke interne procedures.
- Aangelegenheden waarvoor een specifieke beroeps-, bezwaar- of inspraakprocedure bestaat, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend of uitgeput.
- Algemene klachten over de regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen. De klacht moet gaan over een specifiek dossier waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.
- Klachten over handelingen of prestaties die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van deze feiten zich later hebben gemanifesteerd.
- Klachten waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend, door dezelfde persoon, die volledig afgehandeld is, tenzij nieuwe feiten aan het licht gekomen zijn.
- Klachten waarvoor een jurisdictioneel beroep aanhangig is.
- Klachten die betrekking hebben op handelingen of prestaties van andere (overheids-) organisaties dan het lokaal bestuur, hoewel deze wel doorgestuurd kunnen worden naar de bevoegde partners.
- Klachten die kennelijk onredelijk zijn of misbruik maken van het klachtenrecht.
- Klachten die niet tot de bevoegdheid van het lokaal bestuur behoren.





Artikel 3.

De algemeen directeur treedt op als klachtencoördinator. Hij/zij registreert en onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht conform de definitie in artikel 1 en het toepassingsgebied vastgelegd in artikel 2. Hij/zij ziet er op toe dat de behandeling van de klacht conform de klachtenprocedure verloopt. Vervolgens stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de klachtbehandelaar.

Artikel 4.

De behandeling van de klachten betekent een onderzoek ten gronde naar de (oorzaak) van de klacht. De klachtbehandelaar varieert afhankelijk van tegen wie of welke dienst de klacht is gericht en het is de hiërarchisch overste van de persoon of dienst tegen wie de klacht is gericht (als die overste niet zelf betrokken is) die optreedt als klachtbehandelaar.

Artikel 5.

Klachten worden behandeld volgens de procedure in bijlage.

Artikel 6.

Van de behandelde en nog openstaande klachten wordt jaarlijks een geanonimiseerd verslag opgesteld. Dit verslag wordt besproken in het managementteam en overgemaakt aan het college van burgemeester en schepenen.

Aan de hand van het klachtenregister wordt door de klachtencoördinator jaarlijks een verslag opgemaakt dat aan de gemeenteraad wordt gerapporteerd.

Artikel 7.

De klachtenprocedure treedt in werking op 1 oktober 2025.