

# **KLACHTENREGLEMENT GEMEENTE EN OCMW KUURNE**

## **Artikel 1**

Er wordt op het ambtelijke niveau van het lokaal bestuur Kuurne een systeem voor klachtenbehandeling georganiseerd. Het systeem voor klachtenbehandeling is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

## **Artikel 2**

Elke gebruiker (inwoner, medewerker, bezoeker, vereniging, bedrijf,...) van de dienstverlening van het bestuur heeft het recht om kosteloos een klacht te uiten conform dit klachtenreglement.

## **Artikel 3**

§1. Definitie klacht: Een klacht is een manifeste uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur in verband met een (al dan niet verrichte) handeling of prestatie van een ambtenaar of groep ambtenaren van het bestuur.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. het foutief verrichten van een handeling of prestatie,
2. het afwijken van de wettelijke of reglementair vastgestelde procedure of werkwijze,
3. het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

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

1. een behandelingswijze van de ambtenaar,
2. een termijn,
3. een beslissing van de ambtenaar.

§4. De in dit reglement bedoelde klachten hebben uitsluitend betrekking op het niet correct handelen van ambtenaren. Klachten kunnen dus geen betrekking op het functioneren en handelen van politieke mandatarissen.

## **Artikel 4**

§1. De klacht is onontvankelijk indien:

- de klacht anoniem is,
- de klacht betrekking heeft op feiten die hebben plaatsgevonden langer dan één jaar voor het indienen van de klacht,
- de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend door dezelfde klager en die volgens de in dit reglement bedoelde procedure is behandeld,
- de klacht betrekking heeft op feiten waarover (nog) niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is,
- het lokaal bestuur geen betrokken partij is bij de klacht,
- de klager geen persoonlijk of rechtstreeks belang kan aantonen.

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

§3. 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.

## **Artikel 5**

§1. De klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit:

- de algemeen directeur: bij afwezigheid wordt de algemeen directeur vervangen door de bestuurssecretaris.
- de klachtencoördinator: administratief hoofdmedewerker van het secretariaat. Bij afwezigheid wordt de administratief hoofdmedewerker vervangen door de administratief hoofdmedewerker van de personeelsdienst.
- de klachtenbehandelaar: een diensthoofd of lid van het managementteam dat niet rechtstreeks bij de klacht betrokken is, maar wel voldoende kennis heeft van de dienst waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenbehandelaar wordt na ontvangst van de klacht aangeduid door de klachtencoördinator in samenspraak met de algemeen directeur.

De klachtencommissie staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en het formuleren van een antwoord.

§2. Voor zover de leden van de klachtencommissie zelf betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft of bij diens afwezigheid, maken zij geen deel uit van de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht en zal een afgevaardigde van het MAT worden aangeduid.

Bij een klacht tegen een gedraging van de algemeen directeur of de financieel directeur, zal de klachtencommissie een ontvankelijk verklaarde klacht doorverwijzen naar het college van burgemeester en schepenen.

De leden van de klachtencommissie respecteren het beroepsgeheim en nemen strikte neutraliteit in acht.

## **Artikel 6**

Alle klachten worden onmiddellijk aan de klachtencoördinator bezorgd. De klachtencoördinator registreert de klacht, oordeelt over de ontvankelijkheid van de klacht, bereidt het dossier voor de klachtencommissie voor, coördineert het doorlopen van de klachtenprocedure en ziet erop toe dat de klacht behandeld wordt conform de klachtenprocedure.

## **Artikel 7**

Een klacht kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk (via een formulier op de website, via e-mail of per brief) worden ingediend.

De klachtencoördinator verstuurt uiterlijk binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht een ontvangstmelding naar de klager waarin vermeld wordt of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Het volledige onderzoek van een klacht mag in totaal maximum 45 kalenderdagen bedragen te rekenen vanaf de dag van registratie.

Indien mogelijk wordt een klacht onmiddellijk opgelost. In voorkomend geval wordt de oplossing van de klacht samen met de klacht zelf naar de klachtencoördinator doorgestuurd.

## **Artikel 8**

Als de vooropgestelde termijnen voor de klachtenbehandeling onmogelijk te handhaven zijn vanwege de complexiteit van de klacht of wegens overmacht, brengt de klachtencoördinator de klager daarvan op de hoogte. Daarin wordt de nieuwe termijn waarbinnen de klacht wordt behandeld vermeld.

## **Artikel 9**

Jaarlijks wordt van de behandelde klachten een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad en OCMW-raad gerapporteerd.

## **Artikel 10**

Dit reglement treedt in werking vanaf 1 januari 2023.