

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

Artikel 1: Definitie

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Let wel: het gaat hierbij om de administratieve werking van de lokale overheid (gemeente en/of OCMW). Klachten over het beleid vallen hier niet onder, deze moeten op politiek niveau worden behandeld.

Artikel 2: Ontvankelijkheid

§ 1 Een klacht is ontvankelijk wanneer:

1. De contactgegevens van de klachtindiener gekend zijn.
2. De feiten waarop de klacht betrekking heeft, duidelijk omschreven zijn.
3. De klachtindiener een rechtstreeks en persoonlijk belang heeft bij de behandeling van de klacht.
4. De klacht schriftelijk of elektronisch bij een medewerker of dienst binnen gekomen is en geregistreerd is. Dit kan:
 - per brief naar Waregemseweg 35 – Wortegem-Petegem,
 - via e-mail naar gemeente@wortegem-petegem.be,
 - via het online contactformulier op www.wortegem-petegem.be/contactformulier.
5. De klacht betrekking heeft op handelingen of gedragingen van de diensten van het lokaal bestuur van Wortegem-Petegem.
6. Een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem vallen hier niet onder.

§ 2 Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

1. De klacht reeds behandeld werd.
2. De klacht betrekking heeft op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht plaatsvonden.
3. De klacht over de regelgeving gaat.
4. De klacht over het (al dan niet) gevoerde beleid, beleidsvoornemens of beleidsverklaringen gaat.
5. De klacht over feiten of handelingen gaat waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is.
6. De klacht over feiten of handelingen gaat waarover een rechtszaak loopt.
7. De klacht kennelijk (duidelijk, goed waarneembaar) ongegrond is.
8. De klager geen belang kan aantonen.
9. De klacht betrekking heeft op feiten of handelingen waarvoor het lokaal bestuur niet bevoegd is.

Artikel 3: Behandeling

De indiener van de klacht krijgt binnen de 10 dagen een ontvangstbevestiging met melding van wie de klacht verder zal onderzoeken. De gemeente of het OCMW handelt de klacht af binnen 45 werkdagen (deze termijn kan verlengd worden mits motivatie) na ontvangst van de klacht.

Als er elders een klacht of beroep kan worden ingediend, dan wordt dit vermeld.

De indiener ontvangt een antwoord per brief en/of e-mail, of wordt uitgenodigd voor een gesprek.

Persoonsgegevens worden verwerkt conform de privacywetgeving. Zie ook www.wortegem-petegem.be/privacyverklaring.

Artikel 4: Rapportering

Jaarlijks wordt over de behandelde klachten gerapporteerd aan het College van burgemeester en schepenen, respectievelijk het vast bureau en aan de gemeenteraad, respectievelijk de raad voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 5: Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf 1 oktober 2019.

Artikel 6: Evaluatie

Dit reglement wordt geëvalueerd na één jaar werking.