



Reglement voor het systeem van klachtenbehandeling.

Wettelijk kader

Dit reglement is gebaseerd op de volgende wettelijke en reglementaire bepalingen.

- Het gemeentedecreet van 15 juli 2005 in het bijzonder artikel 43, § 2, 16°, artikel 197 en artikel 198:
 - artikel 43, § 2, 16°: de volgende bevoegdheden kunnen niet aan het college van burgemeester en schepenen worden toevertrouwd: het vaststellen van een systeem van klachtenbehandeling;
 - artikel 197: de gemeenteraad organiseert een systeem van klachtenbehandeling;
 - artikel 198 § 1: het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.
- Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- Het decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
- Omzendbrief VR 20 en 18 maart 2005 – Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen.

Reglement

Artikel 1

§1. Onder **klacht** in de zin van deze regeling wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid 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.

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

- een handelingswijze van een ambtenaar;
- een termijn;
- een beslissing van een ambtenaar.

Artikel 2

§1. Het ambtelijk karakter van het klachtenbehandelingsysteem heeft als gevolg dat er geen klachten over de werking of de beslissingen van de lokale instellingen worden behandeld daar hiervoor andere procedures reeds gelden:

- voor de gemeenteraad: verzoekschriftenprocedure op grond van het gemeendecreet (gemeentedecreet van 15 juli 2005, art. 201: ieder heeft het recht verzoekschriften, door een of meer personen, ondertekend, schriftelijk bij de gemeenteraad in te dienen);
- voor de gemeenteraad en het college van burgemeester en schepenen:

verzoekschriftenprocedure op grond van de Grondwet (art. 28 G.W.: ieder heeft het recht verzoekschriften, door een of meer personen ondertekend, bij de openbare overheden in te dienen. Alleen de gestelde overheden hebben het recht verzoekschriften in gemeenschappelijke naam in te dienen).

De 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.

§2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen (= aangifte van een feitelijke vaststelling), suggesties, beroepen (waar andere wettelijk vastgelegde procedures van toepassing zijn), bezwaren (waar andere wettelijk vastgelegde procedures van toepassing zijn), petitie en burgervoorstellen.

Artikel 3

Een medewerker van de gemeentelijke diensten kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Artikel 4

Als klachtenbehandelaar bij een klacht tegen een persoon treedt op:

- de beoordelingscommissie van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris of gemeenteontvanger;
- de gemeentesecretaris en gemeenteontvanger indien het een klacht betreft over een lid van het managementteam, de gemeentesecretaris en de gemeenteontvanger uitgezonderd;
- het managementteam indien het over een ambtenaar van de gemeente Sint-Pieters-Leeuw gaat, de leden van het managementteam uitgezonderd.

Artikel 5

De klachtencoördinator is de communicatieambtenaar, diensthoofd van de dienst Communicatie, Informatie en Documentatie, of bij afwezigheid een medewerker van deze dienst. De klachtencoördinator registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 6

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage 1.

Artikel 7

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

Artikel 8

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

§2. Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

Artikel 9

Deze regelgeving treedt in werking vanaf 1 oktober 2007.