

Reglement klachtenbehandeling gemeente Koksijde
(hervastgesteld GR. 16.02.2009)

Hoofdstuk 1: Toepassingsgebied

Artikel 1 – Dit reglement is van toepassing op klachten ingediend door burgers.

Artikel 2 – Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Artikel 3 – Dit reglement is niet van toepassing op:

- 1° Klachten van medewerkers van de gemeentelijke organisatie.
- 2° Meldingen, bezwaren, beroepen en beleidssignalen.

Hoofdstuk 2: Registratie

Artikel 4 - Alle inkomende klachten worden geregistreerd op een centraal meldpunt dat zich bevindt op de dienst secretarie. De registratie van klachten gebeurt volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage bij dit reglement.

Hoofdstuk 3: Klachtencoördinator

Artikel 5 - De taak van klachtencoördinator wordt uitgeoefend door de gemeentesecretaris.

Artikel 6 - De klachtencoördinator voert de volgende taken uit:

- 1° Registratie van de klachten.
- 2° Voeren van een ontvankelijkheidsonderzoek.
- 3° Sturen van een ontvangstbevestiging.
- 4° Doorverwijzen naar een klachtenbehandelaar.
- 5° Versturen gemotiveerd antwoord.
- 6° Opmaak van het jaarverslag.

Hoofdstuk 4: Procedure klachtenbehandeling

Artikel 7 – Onderzoek ontvankelijkheid van de klacht.

§1. Voor een klacht ten gronde kan worden behandeld, beoordeelt de klachtencoördinator de ontvankelijkheid van de klacht.

§2. Een klacht is onontvankelijk:

- 1° Indien ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend door dezelfde persoon en die werd behandeld conform het klachtenbehandelingsysteem.
- 2° Indien de klager geen belang bij de klacht kan aantonen.
- 3° Indien ze anoniem is ingediend.
- 4° Indien ze te vaag is.
- 5° Indien ze betrekking heeft op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden uitgeput of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is (de burger kan wel klagen over de behandelingswijze van het beroep).
- 6° Indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- 7° Indien de klacht kennelijk onredelijk is.
- 8° Indien de klacht een aangelegenheid betreft waarvoor de gemeente niet bevoegd is, of indien de gemeente de bevoegdheid om klachten te behandelen via reglement of overeenkomst gedelegeerd heeft.

§3. In het geval een klacht onontvankelijk bevonden is, stuurt de klachtencoördinator binnen de tien dagen na ontvangst van de klacht een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling.

Artikel 8 – Binnen de tien dagen na ontvangst van de klacht en indien de klacht ontvankelijk bevonden is, stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging.

Artikel 9 – Doorverwijzing naar klachtenbehandelaar

§1. Indien een klacht ontvankelijk bevonden is, wijst de klachtencoördinator ze toe aan een klachtenbehandelaar.

§2. Als klachtenbehandelaar treedt op:

- 1° De hiërarchische overste van de persoon, dienst of afdeling tegen wie de klacht is gericht en die zelf niet bij de handeling waarover wordt geklaagd betrokken is geweest;
- 2° De bijzondere gemeenteraadscommissie indien het een klacht betreft tegen een handeling van de gemeentesecretaris of de financieel beheerder;

3° Indien het een klacht betreft tegen een handeling van de burgemeester, een schepen of een raadslid wordt deze behandeld door de deontologische commissie, opgericht in het kader van de deontologische code. In afwachting van deze deontologische commissie behandelt de bijzondere gemeenteraadscommissie klachten tegen burgemeester, schepenen en raadsleden.

§3. De klachtenbehandelaar is verplicht de discretieplicht te respecteren en de strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 10 – Onderzoek gegrondheid van de klacht

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van de informatie van de klager en van de persoon of dienst die onderwerp uitmaakt van de klacht. Een samenvatting van het gevoerde onderzoek wordt door de klachtenbehandelaar in een rapport gegoten.

Artikel 11 – De bevindingen van het onderzoek worden door de klachtenbehandelaar in een brief gemotiveerd en samen met het rapport aan de klachtencoördinator overgemaakt.

De gemotiveerde brief bevat één van de volgende beoordelingen:

- 1° **Gegronde klacht:** na onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden;
- 2° **Deels gegronde klacht:** slechts bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond;
- 3° **Ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld volgens de regelgeving en de beginselen van behoorlijk bestuur;
- 4° **Terechte opmerking:** de betrokken dienst of persoon heeft in één of ander opzicht onzorgvuldig gehandeld, maar de feiten zijn onvoldoende ernstig om ze als gegrond te bestempelen.
- 5° **Geen oordeel:** na onderzoek is gebleken dat de klacht onvoldoende duidelijk is; er twijfel blijft bestaan of er al dan niet beter bestuurd had kunnen worden; of de fout te klein is om in aanmerking te nemen;
- 6° **Stopzetting procedure door burger:** door of in samenspraak met de indiener van de klacht wordt de klachtenprocedure stopgezet.

Artikel 12 – De klachtencoördinator stuurt binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht het gemotiveerde antwoord naar de indiener van de klacht.

Artikel 13 – De klachtencoördinator bezorgt jaarlijks een verslag van alle ingediende klachten en hun afhandeling aan de gemeenteraad.

Hoofdstuk 5: Slotbepalingen

Artikel 14 – Dit reglement treedt in werking op 1 december 2007.

Artikel 15 – Als bijlage bij dit reglement zit de procesbeschrijving van het systeem voor klachtenbehandeling.