



## REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

Art.1: Er wordt op het ambtelijk niveau van de gemeente Brakel een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.

Art.2: §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:

- 1° een foutief verrichten van een handeling of prestatie
- 2° het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- 3° het niet 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 Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schepenen of raadslid.

Art.3: §1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities.

§2 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Art.4: Klachten kunnen schriftelijk, per brief, per fax, per meldingskaart of per e-mail gericht worden aan het college van burgemeester en schepenen.

Mondelinge klachten dienen persoonlijk gemeld te worden bij de klachtencoördinator.

Art.5: Klachten moet niet worden behandeld indien zij betrekking hebben op feiten:

- 1° waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld.
- 2° die zich meer dan een jaar voor de klacht hebben voorgedaan.

3° waarvoor een georganiseerd administratief beroep is voorzien of waarvoor een juridictionele procedure aanhangig is.

Art.6: Anonieme klachten vallen niet onder de toepassing van dit reglement.

Art.7: Een medewerker van de gemeentelijke diensten kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Art.8: §1 Het college van burgemeester en schepenen wijst onder de ambtenaren een klachtencoördinator aan.

§2 De klachtencoördinator registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure door de klachtenbehandelaar verloopt.

§3 De klachtencoördinator ziet er op toe dat aan de indiener van de klacht binnen de vijf werkdagen een ontvangstmelding wordt toegestuurd, waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.

Art.9: Als klachtbehandelaar treedt op:

1° de hiërarchische overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die niet zelf bij de gedraging waarover wordt geklaagd is betrokken geweest.

2° de bijzondere gemeenteraadscommissie van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris en financieel beheerder.

3° de bijzondere gemeenteraadscommissie indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, schepenen of raadslid.

4° de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een andere ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij de gemeente Brakel.

Art.10: §1 De klachtenbehandelaar bezorgt aan de klachtencoördinator een verslag, samen met een antwoord aan de klager, binnen de 20 werkdagen na ontvangst van de klacht.

§2 Indien het niet mogelijk is om binnen die termijn het onderzoek af te ronden deelt de klachtenbehandelaar de klachtencoördinator dit mee, met opgave van de redenen. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht.

§3 Indien het onderzoek uitwijst dat het gevolg dat in voorkomend geval aan de klacht moet worden gegeven geen beslissing vergt van het College van Burgemeester en Schepenen en geen financiële gevolgen heeft, volstaat het dat de klachtenbehandelaar een antwoord aan de klager voorlegt, waarin het aan de klacht verleende gevolg wordt vermeld.

Art.11: De klachtencoördinator kan een aanvullend onderzoek gelasten of dit zelf instellen.

Art.12: Wanneer een onderzoek volledig is afgerond, wordt het verslag samen met het antwoord aan de klager door de klachtencoördinator voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen.

Art.13: Alle klachten, evenals het gevolg dat er wordt aan gegeven, worden in een centraal databestand geregistreerd.

Art.14: §1 Driemaandelijks 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.

§3 Indien de klacht ernstige feiten betreft of feiten die dringende maatregelen vergen, wordt het college van burgemeester en schepenen daarvan dadelijk in kennis gesteld.

Art.15: Deze regeling treedt in werking vanaf 1 mei 2010.

Art.16: Afschrift van deze beslissing zal overgemaakt worden aan de heer Gouverneur van de provincie.

Meer informatie kan u vinden bij:

Dienst Secretariaat  
De heer Danny Van Daele  
Tel.: 055-43 17 52  
[Danny.Vandaele@brakel.be](mailto:Danny.Vandaele@brakel.be)

Gemeentehuis voor het publiek alle werkdagen open van 8u.00 tot 12u.00 en op woensdag van 16u.00 tot 19u.30.