

## Reglement klachtenbehandeling stad Ronse, goedgekeurd door de GR van 16 april 2012

### Artikel 1.:

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de 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 een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- ✓ Het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

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

- ✓ Een behandelingswijze van de ambtenaar
- ✓ Een termijn
- ✓ Een beslissing van de ambtenaar

§4. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het handelen van ambtenaren, als op het handelen van burgemeester, schepenen, raadslid of personen die werken voor derden en die in opdracht van een bestuursinstelling, onder de vorm van een contract diensten voor de bestuursinstelling verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren.

### Artikel 2.:

§1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.

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

### Artikel 3.:

Een klacht die een formele afhandeling vereist, wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij het stadsbestuur.

### Artikel 4.:

§1. Een klacht is ontvankelijk indien:

- ✓ De identiteit en adres van de klager bekend zijn.
- ✓ De klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

§2. Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- ✓ Het geen klacht betreft zoals gedefinieerd in artikel 1.
- ✓ Ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform de klachtenprocedure.
- ✓ Ze betrekking heeft op feiten waarvoor het stadsbestuur niet verantwoordelijk is.
- ✓ Ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- ✓ Nog niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend.
- ✓ Een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

### **Artikel 5.:**

De klachtenmanager stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager binnen 10 dagen na ontvangst van klacht.

De klachtenmanager heeft, na ontvangst van de klacht, 45 dagen de tijd om het gemotiveerd antwoord te versturen naar de klager.

### **Artikel 6:**

§1. Een medewerker van het stadsbestuur kan in de hoedanigheid van burger een klacht uiten volgens de klachtenprocedure.

§2. Interne klachten vallen niet binnen de klachtenprocedure. Onder een interne klacht wordt verstaan: klachten die van medewerkers van de organisatie uitgaan. Dit zijn klachten over de samenwerking tussen de verschillende leden van het stadsbestuur en klachten over diensten in het dienstverleningsproces. Klachten van medewerkers van het stadsbestuur over hun eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling vallen sowieso niet onder de klachtenprocedure.

### **Artikel 7:**

§1. Als klachtenbehandelaar treedt op de klachtenmanager. De klachtenmanager oordeelt over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.

§2. Bij een klacht wendt de klachtenbehandelaar zich systematisch tot de hiërarchische overste en/of de bevoegde dienst.

§3. Bij een klacht over een gedraging van een lid van het stadsbestuur wendt de klachtenbehandelaar zich systematisch tot de hiërarchische overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet betrokken was bij de gedraging waarover wordt geklaagd.

§4. Bij een klacht over een gedraging van stadssecretaris of financieel beheerder treedt de bijzondere gemeenteraadscommissie op.

§5. Bij een klacht over een gedraging van burgemeester, schepen of raadslid, stelt de stadssecretaris onverwijld de bijzondere deontologische gemeenteraadscommissie in kennis van de klacht.

§6. Bij een klacht over een gedraging van de klachtenmanager handelt de hiërarchische overste van de klachtenmanager de klacht af volgens de klachtenprocedure. De stadssecretaris wordt in kennis gesteld en kan, indien nodig, een tuchtprocedure starten.

### **Artikel 8.:**

De klachtenmanager, evenals de vervanger bij afwezigheid, zijn medewerkers van het stadsbestuur. De klachtenmanager ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt. De klachtenmanager bekijkt het geheel van klachten om zo te komen tot voorstellen van verbeteringsacties van de dienstverlening van de organisatie.

**Artikel 9.:**

De klachtenmanager maakt jaarlijks een verslag op voor het managementteam, College van Burgemeester en Schepenen en Gemeenteraad.