

## **Reglement klachtenbehandeling gemeente & OCMW**

**Art. 1:** Het klachtenreglement wordt aangepast als volgt (de bestaande tekst wordt integraal vervangen door onderstaande):

### **Klachtenreglement gemeente & OCMW Anzegem**

**Artikel 1:** Dit reglement regelt de klachtenbehandeling in gemeente & OCMW Anzegem.

#### **Artikel 2:**

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan: 'een uiting van duidelijke ontevredenheid over een concrete handeling of prestatie van onze lokale overheid'.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. de manier waarop iemand behandeld is
2. de manier waarop een dienstverlening is uitgevoerd (of niet uitgevoerd)
3. de manier waarop een reglement werd toegepast (of niet toegepast)

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

1. een behandelingswijze
2. een termijn
3. een beslissing

§4. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schepenen of raadslid.

#### **Artikel 3:**

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op meldingen, suggesties, vragen naar informatie, beleidsklachten, beroepen, bezwaren en petitie's.

**Artikel 4:** Elke burger die gebruik maakt van de gemeentelijke dienstverlening en een medewerker van de gemeentelijke diensten kunnen kosteloos een klacht uiten conform dit klachtenreglement.

#### **Artikel 5:**

§1. De klachten worden behandeld door een klachtencommissie, die bestaat uit:

- algemeen directeur
- clusterhoofd van degene tegen wie de klacht is gericht
- clusterhoofd Personeel & Organisatie
- klachtencoördinator

§2. Voor zover de leden van de klachtencommissie zelf betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, maken zij geen deel uit van de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht.

§3. De klachtencommissie moet altijd uit drie personen bestaan. Indien dit minimum niet behaald wordt (omdat de klacht bv. tegen twee leden van de klachtencommissie gericht is), dan duidt de algemeen directeur de plaatsvervangers aan.

§4. Bij een klacht tegen een gedraging van de algemeen directeur of de financieel directeur, zal de klachtencommissie een ontvankelijk verklaarde klacht doorverwijzen naar het college van burgemeester en schepenen.

§5. Bij een klacht tegen een gedraging van de burgemeester, een schepenen of een raadslid, zal de klachtencommissie een ontvankelijk verklaarde klacht doorverwijzen naar de gemeenteraad.

§6. De leden van de klachtencommissie respecteren het beroepsgeheim en nemen strikte neutraliteit in acht.

**Artikel 6:** De communicatieambtenaar treedt op als klachtencoördinator. Bij zijn afwezigheid treedt de algemeen directeur als vervanger op. Ook als de klacht tegen de communicatieambtenaar gericht is, neemt de algemeen directeur de taak als klachtencoördinator over. De klachtencoördinator registreert en verdeelt alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

**Artikel 7:** Klachten worden behandeld volgens de klachtenprocedure opgenomen in bijlage.

**Artikel 8:**

§1. De ontvangen klachten en de uitspraak van de klachtencommissie worden ter kennisgeving op het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau gebracht.

§2. Eén keer per jaar rapporteert de algemeen directeur aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente, en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het OCMW.

§3. Met het oog op de eventuele bijsturing van de dienstverlening distilleert de klachtencoördinator in het bijzonder weerkerende klachten en tendensen uit het totaalpakket van binnenkomende klachten. Hij formuleert generieke suggesties voor de verbetering van de dienstverlening en dit wordt eveneens aan het college van burgemeester en schepenen en aan de gemeente- en OCMW-raad gerapporteerd.

**Art. 2:** Dit reglement wordt bekendgemaakt door publicatie op de gemeentelijke website.

**Art. 3:** Kennis te geven van dit besluit aan de toezichthoudende overheid volgens de regels vervat in het decreet Lokaal Bestuur.