

Klachtenreglement Gemeente/OCMW Maasmechelen

Art 1. Wat is een klacht

§1 Een klacht is manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij het bestuur klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

§2 Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- een foutief verrichtte handeling of prestatie
- een afwijking 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 behandelingswijze van de ambtenaar
- een termijn
- een beslissing van de ambtenaar

Art 2. Indienen van een klacht

§1 Klachten kunnen als volgt worden ingediend bij het diensthoofd secretariaat die handelt als klachtenbehandelaar in opdracht van de algemeen directeur:

- Persoonlijk / mondeling
- Telefonisch
- Schriftelijk
- E-mail: secretariaat@maasmechelen.be

§2 Voor wat betreft klachten die persoonlijk of telefonisch gemeld worden bij de organisatie wordt steeds een schriftelijke (brief, e-mail) bevestiging of verduidelijking gevraagd.

§3 Klachten kunnen niet anoniem worden ingediend.

Een klacht bevat tenminste:

1. de naam en adres van de klager
2. de datum
3. een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft
4. de gronden waarop de klacht berust

§4 Indien de klacht niet voldoet aan alle genoemde vereisten, neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klager teneinde de nodige aanvullingen of verbeteringen te krijgen. De klager krijgt twee weken de tijd (tenzij anders afgesproken), na berichtgeving over de onvolkomenheid, om de noodzakelijke aanvullingen over te maken. Indien de bijkomende informatie niet wordt verstrekt, kan de klacht niet behandeld worden.

Art 3 . Ontvankelijkheid

§1 De klacht moet voldoen aan volgende voorwaarden:

- bestaan uit feiten
- betrekking hebben op een bevoegdheid van de Gemeente of het OCMW van Maasmechelen

§2 De klachtenbehandelaar kan de klacht onontvankelijk verklaren indien:

- de klager geen belang kan aantonen
- de klacht voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure
- er formele beroepsmogelijkheden voor deze klacht zijn voorzien

§3 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen (defecte straatlamp, losse stoeptegels, ...), suggesties, beroepen, bezwaren of petitities.

§4 Deze 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.

§5 Klachten van werknemers van de Gemeente en het OCMW van Maasmechelen over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder het toepassingsgebied van het klachtenreglement.

Art 4. Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt binnen de 10 werkdagen een ontvangstmelding via brief.

Art 5. Onderzoek klacht

Alle klachten worden onderzocht op basis van opgegeven feiten en getoetst aan de normen betreffende wettelijkheid, behoorlijk bestuur en ombudsnormen.

Art 6. Uitspraak

Nadat alle beschikbare informatie over de klacht is onderzocht wordt er binnen 30 werkdagen een beslissing genomen. Indien bijkomende informatie wordt opgevraagd overeenkomstig artikel 2 §5, begint de termijn van 30 werkdagen te lopen vanaf ontvangst van de bijkomende informatie.

Indien de termijn niet gerespecteerd kan worden omwille van overmacht en/of de complexiteit van het onderzoek, kan de termijn verlengd worden met 15 werkdagen. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht binnen de initiële termijn van 30 werkdagen.

De klager ontvangt een gemotiveerd schrijven waarin de uitspraak wordt toegelicht. Wanneer het gaat over een ontvankelijke klacht, zal meteen de aangereikte oplossing ter kennis worden gebracht.

Art 7. Klachtenregister

De klachtenbehandelaar legt een klachtenregister met een overzicht van de ontvangen klachten aan.

Art. 8 Afhandeling en rapportering

§1 Bij afhandeling van en rapportering over de klacht wordt de identiteit van de klager niet meegedeeld, tenzij:

- de klager een rechtspersoon is;
- de klacht ingediend wordt door of namens een politieke fractie of politieke partij of op briefpapier van een partij of fractie;
- de klacht ingediend wordt door of namens een actiegroep of belangenvereniging;
- de klager zelf zijn identiteit al heeft openbaar gemaakt (bv in de pers);
- de identiteit van de klager noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht, omdat de persoonlijke benadeling van de klager dient te worden onderzocht;
- de klager toestemming geeft om zijn identiteit bekend te maken.

§2 Jaarlijks wordt er een overzicht van de binnengekomen klachten gerapporteerd aan de gemeente- en de OCMW raad.

Art 9. Algemene bepaling

Dit klachtenreglement geeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij de Gemeente en het OCMW van Maasmechelen. Dit reglement treedt in werking 5 dagen na bekendmaking.